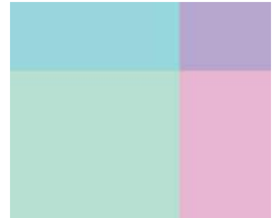
Ediția a 3-a

acoperă Web 2.0 și DITA

tehnic ritul 101



Un ghid din lumea reală pentru planificarea și scrierea conținutului tehnic

de

Alan S. Pringle Sarah S. O'Keefe

3rd Edition
covers
Web 2.0
and DITA

Technical Writing 101

A Real-World Guide
to Planning and Writing
Technical Content

by

Alan S. Pringle
Sarah S. O'Keefe

Scrierea tehnică 101: Un ghid din lumea reală pentru planificarea și scrierea conținutului tehnic

Ediția a treia

O parte a capitolului 13 este adaptată din cartea albă a Scriptorium Publishing, „Struc tured Authoring and XML", care a fost publicată inițial la www.scriptorium.com/structure.pdf .

Capitolul 14 este adaptat din cartea albă a Scriptorium Publishing, „Prieten sau dușman? Web 2.0 în comunicarea tehnică", care a fost publicat inițial la www.scriptorium.com/whitepapers/web2/web2intc.pdf .

Publicat de Scriptorium Press, amprenta Scriptorium Publishing Services, Inc.

Pentru informatii, contactati:

Scriptorium Publishing Services, Inc.
PO Box 12761
Research Triangle Park, NC 27709-2761 SUA
Attn: Scriptorium Press
www.scriptorium.com/books books@scriptorium.com

ISBN: 978-0-9704733-7-0

Despre autori

Alan S. Pringle este director al operațiunilor de publicare la Scriptorium Publishing Services, Inc. El implementează noi procese pentru dezvoltarea și distribuirea conținutului tehnic. Responsabilitățile sale includ gestionarea programelor și bugetelor pentru proiecte complexe de consultanță, automatizarea sarcinilor de producție și localizare cu fluxuri de lucru bazate pe XML și lucrul la conversii DITA la scară largă. Alan ghidează cărțile de-a lungul întregului proces de publicare în calitate de manager al tipografiei Scriptorium, Scriptorium Press. Alan a editat *Noțiunile fundamentale ale publicării: FrameMaker nestructurat 8, Noțiunile fundamentale ale publicării: FrameMaker 7* și *Cartea de bucătării WebWorks Publisher.*

Sarah S. O'Keefe este președintele Scriptorium Publish - ing. De la înființarea companiei în 1996, Sarah s-a concentrat pe selectarea eficientă a instrumentelor de publicare potrivite, crearea de șabloane și formarea scriitorilor despre cum să-și folosească instrumentele. În 2002, ea a primit acreditarea de formator tehnic certificat (CTT+) de la CompTIA. Prezentările ei la conferințe internaționale, naționale și regionale au câștigat în mod constant evaluări ridicate și este membru asociat al Societății pentru Comunicare Tehnică (STC). Printre creditele sale de publicare se numără *Publicarea Fundamentals: Unstructured FrameMaker 8* , *Publicarea Fundamentals: FrameMaker 7* (publicat inițial ca *FrameMaker 7: The Complete Reference), The WebWorks Publisher Cookbook* și numeroase documente albe.

Mulțumiri

Mulțumiri speciale următoarelor persoane, care au ajutat ca această carte să fie mai bună:

- Bill Burns pentru contribuția la capitolul despre localizare și internaționalizare
- Sean Byrne pentru desenul ilustrațiilor
- David Kelly pentru proiectarea copertei
- Larry Kunz pentru că a recomandat actualizări în această ediție
- Sheila Loring pentru finalizarea revizuirii finale
- Terry Smith pentru recenzia cărții și actualizarea indexului
- Personalul de la Scriptorium Publishing pentru contribuția la secțiunea despre DITA

Cuprins

Prefaţă

Pentru scriitorii tehnici, răspunzând obligatoriu „Ce faci pentru a trăi?” întrebarea la o petrecere poate avea multe efecte. Se poate:

- Creați mai multe întrebări: *„Ce este asta?”*
- Desenați priviri goale
- Provocați câteva ostilități minore: *„Ați scris acel ajutor online fără valoare, care a venit cu software-ul meu de procesare a textului?”*[1]

Așadar, dacă ai decis că vrei o carieră în comunicare tehnică, fii pregătit. Deși vei avea o slujbă provocatoare, cu ritm rapid, care se schimbă la fel de rapid ca tehnologia despre care scrii, discutarea despre munca ta la o petrecere va fi un obstacol de conversație.

Ce este în această carte

Technical Writing 101 vă va arăta că scrierea tehnică înseamnă mai mult decât scrierea. Prima secțiune majoră a cărții explică abilitățile de care aveți nevoie ca scriitor. De asemenea, descrie unele dintre instrumentele și

1Observați folosirea cu pricepere a gloanțelor, semnul distinctiv al unui bun scriitor tehnic.

tehnicile esențiale pentru livrarea proiectelor în termen și în buget. Capitolele din această secțiune sunt:

- Capitolul 1, „Deci, ce este un scriitor tehnic?”

  Explică ce fac scriitorii tehnici și ce abilități au nevoie.

- Capitolul 2, „Procesul de scriere tehnică”

  Oferă o vedere la nivel înalt a procesului de scriere tehnică și explică cele două fluxuri de lucru predominante pe care autorii le urmează pentru a parcurge pașii acelui proces.

- Capitolul 3, „Răutăți foarte necesare — planuri de doc și contururi”

  Explică două instrumente de management de proiect de care are nevoie fiecare scriitor tehnic. Planurile de documentare oferă scriitorilor o foaie de parcurs de urmat în timp ce creează materiale. De obicei, un plan include o descriere a publicului țintă, programul și o listă de documente sau ajutor online care urmează să fie dezvoltat . Contururile sunt doar atât - acele lucruri hidoase indentate pe care probabil le amintești din liceu. Din păcate, veți descoperi că contururile sunt de fapt o necesitate pentru scriitorii tehnici.

- Capitolul 4, „Cutia de instrumente a scriitorului tehnic”

  Se concentrează pe instrumentele și tehnologiile de care aveți nevoie pentru a lucra cu succes. Scriitorii tehnici folosesc o varietate de pachete de scriere și grafică pentru a dezvolta material.

În a doua secțiune majoră, învățați despre cum să obțineți informații, să organizați informațiile și (în final) să scrieți conținut. Capitolele descriu, de asemenea, alte sarcini din procesul de dezvoltare a conținutului, cum ar fi crearea

de conținut vizual, editarea tehnică, editarea producției și indexarea. Capitolele din această secțiune sunt:

- Capitolul 5, „Obținerea de informații”

  Vă oferă sfaturi despre cum să extrageți informații din documentele sursă și dezvoltatorii de produse. Mulți oameni răspund bine la mită, mai ales atunci când mita este comestibilă și include ciocolată într-o anumită formă.
- Capitolul 6, „În sfârșit, este timpul să începeți să scrieți” Descrie cum să scrieți conținut. Când scrieți, este important să vă adresați publicului documentului și să vă împărțiți conținutul în diferite tipuri de informații : interfață, referință, conceptuală și procedurală.
- Capitolul 7, „Scrierea informațiilor orientate către sarcini” explică elementele de bază ale procedurilor de scriere. Deoarece majoritatea documentelor tehnice le spun utilizatorilor cum să execute sarcini, abilitatea de a scrie informații bune orientate spre sarcini este o abilitate fundamentală pentru toți scriitorii tehnici.
- Capitolul 8, „Comunicare vizuală”

  Descrie cum să creați și să lucrați cu elemente vizuale. Un grafic (sau un videoclip) poate să nu valorize exact cât o mie de cuvinte, dar conținutul vizual poate explica adesea ceva cu mai multă claritate decât orice cantitate de text.

- Capitolul 9, „Importanța de a fi editat” Editarea este o componentă esențială a procesului de dezvoltare a conținutului. O recenzie solidă a unui editor sau a unui

coleg de scris te poate face să arăți bine, prinzând - greșelile tale înainte ca clientul sau utilizatorii să le vadă.

- Capitolul 10, „Indexare”

  Explică elementele de bază ale scrierii unui index bun. Un index amănunțit și util este esențial, deoarece cititorii verifică adesea mai întâi indexul atunci când caută o anumită informație. Un index bun poate, de asemenea, economisi bani pentru o companie – cititorii care găsesc rapid informațiile de care au nevoie sunt mai puțin probabil să apeleze la asistența pentru clienți.
- Capitolul 11, „Pregătirea finală—editarea producției”

  Vă spune cum să vă asigurați că conținutul este gata pentru a fi tipărit sau lansat ca ajutor online.

A treia secțiune explică câteva subiecte avansate. Capitolele din această secțiune sunt:

- Capitolul 12, „Evitarea iritației internaționale” Oferă câteva sfaturi pentru a minimiza problemele care apar atunci când conținutul este tradus în alte limbi . A afla despre procesul de traducere înainte de a începe să scrieți conținutul în limba engleză vă poate economisi mult timp și bani pentru compania dvs. și poate preveni multe, multe dureri de cap.
- Capitolul 13, „Crearea structurată cu XML”

  Explică creația structurată – un flux de lucru de publicare care definește și impune organizarea consecventă a informațiilor în documente – și modul în care îi afectează pe scriitorii tehnici. Capitolul oferă, de asemenea, o prezentare generală a Arhitecturii Darwin Information Typing (DITA), un standard de autor

structurat pe care l-au adoptat multe grupuri de documentare.

- Capitolul 14, „Web 2.0 și tehnic comunicare"

  Acoperă tehnologiile Web 2.0 (cum ar fi blogurile și wiki-urile), care încurajează schimbul de informații pe Internet. Aceste tehnologii au schimbat modul în care utilizatorii obțin informații despre produse, astfel încât autorii tehnici trebuie să ia în considerare tehnologiile Web 2.0 atunci când creează conținut.

Anexele oferă informații despre obținerea unui loc de muncă, o listă de resurse și un exemplu de plan de documentare. Anexele sunt:

- Anexa A, „Obținerea primului loc de muncă ca tehnic scriitor"

  Vă oferă câteva indicații despre adaptarea CV-ului pentru joburi de scriere tehnică, interviuri și alcătuirea unui portofoliu.

- Anexa B, „Resurse"

  Enumeră site-uri web, cărți și organizații care sunt utile pentru scriitorii tehnici.

- Anexa C, „Exemplu de plan de documentare"

  Conține un exemplu de plan de documentare.

Această carte se concentrează pe dezvoltarea de conținut pentru hardware și software pentru computer. Cu toate acestea, multe dintre conceptele descrise se aplică altor forme de scriere tehnică, cum ar fi scrisul despre mediile de producție, subiecte medicale și farmaceutice și știință.

Dacă sunteți un scriitor talentat și interesat de subiecte tehnice, scrierea conținutului tehnic poate fi destul de profitabilă. Această carte vă oferă sfaturile și instrumentele

de care aveți nevoie pentru a începe în acest domeniu provocator.

1 Deci, ce este un scriitor tehnic?

Ce este în acest capitol

- Cunoașterea tehnologiei
- Abilitatea de a scrie
- Abilitati organizatorice
- Abilități puternice de detectiv (și oameni).

Scurta definiție a „scriitor tehnic” este o persoană care scrie despre subiecte tehnice. Dar poate că o definiție mai bună este cineva care poate explica concepte complicate în proză clară, ușor de înțeles.

Un scriitor tehnic este într-adevăr un traducător. Începi cu o tehnologie complicată, iar misiunea ta este să explici unui neexpert cum să folosești acea tehnologie.

Această misiune înșelător de simplă necesită mai mult decât capacitatea de scriere și înțelegerea tehnologiei – deși ambele abilități sunt esențiale, nu sunt suficiente.

Ca scriitor tehnic, ai nevoie de abilități organizatorice puternice, deoarece trebuie să organizezi informațiile pe care le adună. În multe cazuri, obținerea de informații nu este dificilă, dar identificarea a ceea ce este relevant

pentru cititorii dvs. poate fi o provocare. Mulți scriitori tehnici experimentați creează mai multe cărți noi în fiecare an. Ei trebuie să absoarbă informații noi și apoi să le înțeleagă, să le organizeze, să le prioritizeze și să le livreze.

De asemenea, aveți nevoie de abilități de oameni și talent de investigație. Artistul/scriitorul stereotipat, greu de foame, nu va ajunge ca un scriitor tehnic. Informațiile de care aveți nevoie se află în capul cuiva, așa că trebuie să puteți lucra cu acea persoană pentru a extrage (cu blândețe?) informațiile.

Acest capitol descrie cele patru seturi de abilități de bază de care fiecare scriitor tehnic are nevoie:

- Cunoașterea tehnologiei
- Capacitate de scriere
- Abilitati organizatorice
- Abilități de detectiv și oameni

Veți găsi scriitori tehnici care sunt mai puternici într-un set de abilități și mai slabi în altul, dar fiecare scriitor tehnic de succes trebuie să fie competent în aceste patru domenii de bază.

Cunoașterea tehnologiei

Partea „tehnică” a scrisului tehnic nu înseamnă neapărat că trebuie să fii programator, inginer electrician sau alt tehnic hardcore. Cu toate acestea, ar trebui să vă simțiți confortabil și să aveți cunoștințe de bază despre tehnologia pe care o veți documenta. De exemplu, dacă intenționați să deveniți un scriitor tehnic de software, ar

trebui să înțelegeți cum să utilizați un sistem de operare (cum ar fi Windows) și ar trebui să fiți confortabil să utilizați diverse aplicații.

De asemenea, ar trebui să înțelegeți concepte de bază, cum ar fi baze de date, rețele, Internet și manipularea fișierelor (deschidere, închidere și salvare). Ar trebui să fii dispus (sau chiar dornic) să înveți despre noua tehnologie pe măsură ce se dezvoltă. Amintiți-vă, voi sunteți cel care trebuie să scrie conținutul, așa că trebuie să vă puteți da seama cum funcționează hardware-ul sau software-ul.

Asta nu înseamnă, totuși, că ești complet pe cont propriu. În majoritatea locurilor de muncă, aveți acces la informații despre produsul pe care îl documentați și puteți cere detalii programatorilor sau inginerilor.

Dacă jobul tău presupune să scrii despre ceva deosebit de tehnic, ai nevoie de un nivel mai înalt de cunoștințe. De exemplu, dacă documentați un instrument de programare C++, ar trebui să aveți o înțelegere de bază a programării C++. Nu trebuie să fii programator, dar trebuie să înțelegi elementele fundamentale ale programării.

Puteți afla despre noile evoluții ale tehnologiei abonându-vă la reviste de computer sau liste de corespondență online sau alăturându-vă la grupuri de utilizatori din comunitatea dvs. Consultați Anexa B pentru mai multe informații despre resursele pentru autorii tehnici.

Tastați 101

Dacă ești un bun dactilograf, s-ar putea să fii tentat să introduci viteza de tastare în CV-ul tău. Nu. Viteza decentă de tastare este o necesitate de bază pentru orice scriitor tehnic, la fel ca respirația. Prin introducerea vitezei de tastare în CV-ul dvs., sugerați că veți fi evaluat doar în funcție de cât de repede puteți scrie cuvintele. Și nu este cazul - trebuie să scoți cuvintele *potrivite* .

Tehnica ta de tastare nu este importantă. Tastarea la atingere este plăcută, dar vânătoarea și ciugulirea sunt, de asemenea, în regulă, cu condiția să puteți introduce

aproximativ 40-50 de cuvinte pe minut. Dacă folosirea unei tastaturi este o sarcină laborioasă, predispusă la erori și plictisitoare pentru dvs., luați în considerare un software de tastare și îmbunătățirea vitezei de tastare.
Dacă petrecerea cea mai mare parte a zilei la tastarea de la tastatură pare neatrăgătoare, probabil că scrierea tehnică nu este locul de muncă pentru tine.

Ignoranța este fericire

A scrie despre noua tehnologie (adesea inexistentă la începutul proiectului – și uneori surprinzător de aproape de sfârșit) înseamnă că nu se poate aștepta să știi totul despre lucrurile noi. Lipsa ta inițială de cunoștințe, totuși, funcționează pentru tine. Pe măsură ce învățați cum să utilizați noul hardware sau software, vă confruntați cu multe dintre aceleași probleme cu care se vor confrunta utilizatorii (persoanele care cumpără produsul) pe măsură ce încep.

Această experiență ar trebui să joace un rol esențial în modul în care îți scrii conținutul: „Mi-a fost greu să-mi dau seama cum să folosesc interfața pentru a edita fișierul, așa că trebuie să mă asigur că explic asta în detaliu utilizatorilor noi.”

Ignoranța inițială – sau, și mai bine, capacitatea de a pretinde ignoranță – poate fi un atu valoros atunci când scrieți conținut. Dar nu utilizați această tehnică de cercetare pentru a evita să învățați despre tehnologia existentă. Înțelegând ceea ce este deja acolo, construiești o bază solidă pentru a scrie despre ceea ce urmează.

Cine tratează medicul și cine documentează pentru scriitor?

În calitate de scriitor tehnic, trebuie să fiți capabil să vă dați seama de concepte noi cu puțină sau deloc asistență. Adesea (întotdeauna?), dezvoltatorii de produse lucrează

ore lungi pentru a respecta termenele limită agresive. Nu vor să petreacă mult timp explicându-ți produsul, așa că depinde de tine să înveți despre produs cu puțin sau deloc ajutor. Uneori , puteți obține informații de la alți oameni care cunosc produsul sau învață despre el, de exemplu, personalul de asistență tehnologică, formatorii și reprezentanții serviciului pentru clienți. Economisiți timpul limitat pe care îl veți primi de la dezvoltatori - pentru întrebările dificile.

Testul membrului familiei

Un efect secundar al carierei tale de scriitor tehnic este că familia și prietenii tăi vor presupune că ești un expert în computere. La urma urmei, dacă îți petreci timpul scriind despre computere, cu siguranță le poți explica computerele.

S-ar putea să nu te consideri un expert în computere, dar probabil vei descoperi că ai suficientă experiență pentru a te ajuta. Dacă scrieți conținut pentru publicul larg, luați în considerare utilizarea testului de membru al familiei - dacă documentul pe care îl scrieți va avea sens pentru un membru al familiei care nu este un expert în computere - pentru a determina dacă sunteți pe drumul cel bun.

Capacitate de scriere

Abilitățile de scriere sunt o componentă esențială a comunicării tehnice. Pare teribil de evident să spunem că un *scriitor tehnic* ar trebui să fie capabil să scrie, dar este necesar să subliniem acest lucru. Cunoștințele tehnice enorme nu înlocuiesc capacitatea de scriere; dacă nu ești convins, încearcă cândva să citești materiale scrise de programatori.[2]

Abilitatea de a descompune informațiile complicate în conținut adecvat pentru publicul documentului este foarte

2 *Unii* programatori sunt scriitori excelenți.

importantă. Capitolul 6, „În sfârșit, este timpul să începem scris”, acoperă acest lucru în detaliu.

Misiunea scriitorului tehnic este de a crea conținut (text și grafică) care să comunice informații cititorului. Este greu de identificat exact ceea ce face o scriere bună, dar iată câteva îndrumări generale. Scrisul ar trebui să fie:

- Clar
- Usor de inteles
- Nu este supus interpretării greșite
- Concis
- Ușor de urmărit

Este mai ușor să spui ce *nu ar trebui* să fie scrisul:

- Confuz
- Redundant
- Prolix
- Prost organizat
- Inexacte

Domnișoara Thistlebottom avea dreptate...

O componentă importantă a scrisului clar, ușor de înțeles este folosirea corectă a gramaticii și a ortografiei. În calitate de scriitor tehnic, trebuie să fiți capabil să produceți conținut care este corect din punct de vedere gramatical și nu are erori de ortografie. Observați că spunem „produce”. Nimeni nu scrie proză fără erori în timpul unei prime schițe. Dar ar trebui să verificați ortografic, să revizuiți și să corectați proiectele înainte ca oricine altcineva, inclusiv editorul dvs. [1] , să le vadă.

Cu toate acestea, respectarea regulilor standard de limbaj

vine cu o avertizare semnificativă. În unele cazuri, respectarea celor mai formale reguli de scriere nu este cea mai bună metodă de comunicare cu cititorii. De exemplu, să presupunem că scrieți conținut care le spune lucrătorilor de pe o linie de asamblare cum să folosească software-ul de gestionare a timpului . Care dintre următorii pași ar fi mai potrivit pentru informațiile respective?

> **Selectați numele clădirii în care lucrați. Selectați numele clădirii în care lucrați.**

Chiar dacă primul exemplu ar face probabil mai fericit profesorul tău de engleză din liceu, sună pretențios . Cititorii dvs. probabil au detectoare BS bine reglate și este puțin probabil ca prioritățile lor să includă evitarea unei prepoziții la sfârșitul unei propoziții. Dacă crearea unui document cu un ton obișnuit vă va îmbunătăți înțelegerea cititorului (și credibilitatea dvs. ca autor), acest obiectiv este probabil mai important decât respectarea regulilor de scriere vechi.

În timpul scrierii, probabil că vi se va cere să urmați liniile directoare de stil, fie dintr-o carte standard (cum ar fi *The Chicago Manual of Style),* fie dintr-un ghid de stil al companiei. Orientările de stil specifică cum ar trebui să scrieți cu majuscule titlurile de secțiuni, de exemplu, sau să punctați listele cu marcatori.

1. Presupunând că ești suficient de norocos să ai un editor.

NOTĂ : PROBABIL CĂ NU VEȚI FI de acord cu toate liniile directoare pe care le urmează compania dvs. Totuși, nu-ți pierde timpul certându-te despre ele, cu excepția cazului în care poți demonstra că stilul tău preferat îmbunătățește enorm înțelegerea cititorului. În caz contrar, doar

impuneți companiei preferințele dvs. personale de stil. A discuta despre probleme de stil esențial este o modalitate excelentă de a pierde timpul și de a te face să arăți neproductiv.

Dacă abilitățile tale de scris au nevoie de lucru, exersează-ți scrisul despre orice subiect. Scrierea rețetelor, de exemplu, testează dacă vă amintiți să documentați fiecare pas din proces . Cereți unui prieten să vă încerce rețeta și să vedeți dacă ați uitat vreun pas.

Totuși, cel mai bun mod de a-ți îmbunătăți abilitățile de scris este să scrii mult și să alegi pe altcineva să-ți critice scrisul. Mulți scriitori de ficțiune aparțin unor grupuri de scris; ați putea lua în considerare găsirea altor câțiva scriitori tehnici noi și stabilirea unui grup similar.

Abilitati organizatorice

Aproape fiecare loc de muncă necesită anumite abilități organizatorice, dar scrierea tehnică necesită destul de mult. Evident, aveți nevoie de capacitatea de a organiza informațiile din documentul dvs. Dar pentru a reuși ca scriitor tehnic, ai nevoie și de abilități de gestionare a proiectelor și a timpului.

Planificarea unui program pentru o carte înseamnă programarea timpului de scris, plus timp pentru multe alte activități - crearea de artă, revizuirea schițelor, editarea, indexarea și pregătirea pentru rezultatul final. Depinde de unde

lucrați, este posibil să fiți responsabil pentru toate aceste activități sau poate fi necesar să vă coordonați cu alții, cum ar fi editorii, pentru a adăuga cartea dvs. la programul lor. De exemplu , dacă compania dumneavoastră are un editor tehnic, notificați-l pe editor despre proiect, astfel încât cartea dumneavoastră să fie programată pentru o editare. Dacă editarea companiei dvs. se limitează la recenzii de către colegi (un alt scriitor care vă editează lucrarea), aflați cine ar putea fi disponibil să vă uite documentul.

Pentru a vă asigura că puteți respecta termenele limită ale proiectului, este esențial ca timpul și resursele necesare pentru fiecare activitate să fie precizate clar la începutul proiectului.

Toate acestea sună probabil puțin intimidant. La urma urmei, vrei să fii scriitor, nu manager de proiect! În multe companii, scriitorii începători sau juniori nu sunt obligați să creeze programe; un scriitor senior sau un manager de documentare face munca de planificare.

Dacă sunteți singurul scriitor dintr-o companie, totuși, este posibil să trebuiască să vă ocupați de programare chiar de la început . Este puțin probabil să primești ajutor de la colegii tăi (probabil că nu știu nimic despre dezvoltarea conținutului), așa că programarea și gestionarea timpului vor fi abilități deosebit de importante în acest mediu.

Mulți scriitori sunt încrezători în capacitatea lor de scriere și tehnică, dar sunt intimidați de cerințele de gestionare a proiectelor și de programare ale postului. Luați în considerare organizarea unui seminar despre managementul proiectelor și asigurați-vă că păstrați un calendar sau o foaie de calcul cu informații despre

programare. Software-ul de management al proiectelor poate fi, de asemenea, util, în special pentru proiecte mari (de exemplu, proiecte cu programe lungi, livrabile multiple sau multe persoane implicate).

Abilități puternice de detectiv (și oameni).

Pentru a crea conținut, aveți nevoie de informații. Și, spre deosebire de a scrie un roman, nu poți doar să inventezi acele informații (deși extrapolarea creativă este adesea necesară atunci când nu poți obține nicio informație - mai multe despre asta în capitolul 6). De unde obțineți informațiile de care aveți nevoie? Sursele includ specificații tehnice, tipuri de prototipuri și dezvoltatori de produse, așa cum este explicat în Capitolul 5, „Obținerea de informații".

Adesea, problema nu este obținerea de informații, ci identificarea informațiilor relevante. S-ar putea să trebuiască să cercetați grămezile de specificații tehnice pentru a găsi exact ceea ce aveți nevoie, așa că filtrarea informațiilor este o parte importantă a scrierii tehnice.

Uneori, aveți nevoie de informații de la un dezvoltator de produse sau ca expert în materie (IMM, care se pronunță „smee"), care este extrem de ocupat și poate că nu vrea să-și facă timp pentru dvs. A învăța cum să comunici și să obții ceea ce ai nevoie de la experți tehnici ocupați este o abilitate pe care o cultivi de-a lungul timpului. (Capitolul 5, „Obținerea informații", conține câteva sfaturi utile despre cum să extrageți informații din documente și de la oameni.) Acum că aveți o idee despre abilitățile de

care aveți nevoie ca scriitor tehnic, să aruncăm o privire la ceea ce faceți cu acele abilități pentru a dezvolta conținut.

Colaboratorii cu normă parțială au nevoie și de abilități tehnice de scriere

În multe companii, angajații, alții decât scriitorii tehnici, contribuie cu conținut pentru documentația unui produs - deseori, dezvoltatorii de produse sau cei din departamentul de marketing prezintă și oferă ceva text.

Este posibil ca acești colaboratori cu jumătate de normă să nu aibă titlul de „scriitor tehnic", dar îndeplinesc unele dintre aceleași sarcini. Această carte poate fi o resursă utilă și pentru ei.

2 Procesul tehnic de scriere

Ce este în acest capitol

- La ce te poți aștepta (poate)
- Creare cu șabloane și cu structură

În ciuda faptului că are cuvântul „scriere” în numele său, scrierea tehnică include multe sarcini, inclusiv design vizual, editare și management de proiect. Este probabil să finalizați unele sau toate aceste sarcini, în special într-un grup mic de documentare, iar departamentele de documentare cu o singură persoană nu sunt neobișnuite.

La ce te poți aștepta (poate)

Crearea de conținut tehnic, cel puțin, necesită ca dvs. și colegii dvs.:

1 Identificați livrabilele necesare - produsele finale pe care le predați clientului sau le oferiți utilizatorilor la sfârșitul proiectului. Livrabilele pot include cărți, ajutor online,

pagini web, tutoriale, videoclipuri și așa mai departe.

2 Elaborați o schiță sau un plan pentru fiecare livrabil.

3 Creați un plan general de proiect cu o listă de sarcini pentru fiecare livrabil și o schiță de program. Sarcinile includ conturarea, crearea de scenarii, scrierea, editarea, proiectarea conținutului vizual, revizuirea și așa mai departe.

4 Proiectați șablonul de conținut sau obțineți șablonul existent al departamentului dvs. Un *șablon* este un fișier care conține toate stilurile de paragraf, machetele și alte informații de formatare pentru conținutul dvs. Un șablon poate conține, de asemenea, definiții pentru structura unui document; de exemplu, structura poate cere ca fiecare listă să aibă cel puțin două elemente de listă. („Crearea cu șabloane și cu structură” pe pagina 40 conține mai multe informații despre creație bazată pe șabloane și structură.)

5 Creați conținutul.

6 Creați imagini, inclusiv imagini statice și conținut cu mișcare și sunet.

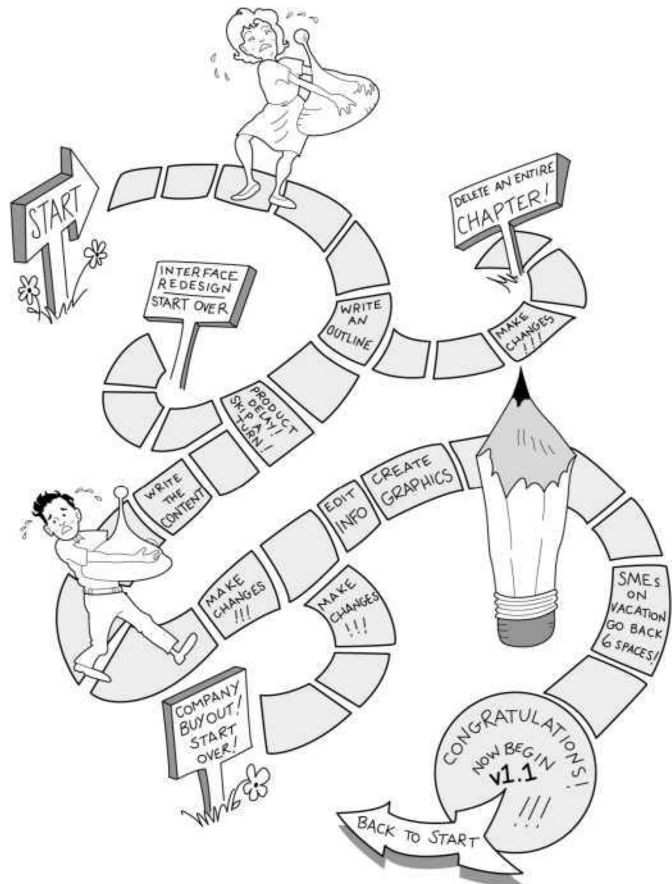
7 Obțineți informațiile revizuite de IMM-uri. Faceți modificările identificate de IMM-uri.

8 Editați informațiile și apoi solicitați revizuirea materialului de către un colegiu sau un editor tehnic. Faceți modificările notate. (Unele departamente au conținut editat înainte ca acesta să fie revizuit de IMM-uri.)

9 Indexați conținutul.

10 Produceți materialul (adică curățați formatul și pregătiți totul pentru imprimantă, web sau alt format final de livrare).

Cu toate acestea, în timpul unui proiect din viața reală, veți ajunge aproximativ la jumătatea pasului 6 , moment în care veți descoperi că dezvoltatorii au adăugat o mulțime de caracteristici noi produsului.



Veți reveni și veți documenta acele caracteristici, le veți testa în raport cu produsul și apoi veți descoperi că dezvoltatorii au scos și câteva funcții fără să vă spună. Verificați cu un dezvoltator prietenos după colț și descoperiți că acele funcții sunt doar „dezactivate temporar”; Dezvoltarea a găsit unele erori, dar se așteaptă să corecteze problemele înainte de lansarea finală.

În acest moment, trebuie să iei o decizie. Presupuneți că vor restabili funcțiile înainte de lansare sau ștergeți conținutul? Sau vă acoperiți pariurile făcând o copie a informațiilor, dar eliminând-o din conținut pentru moment? Fiecare proiect este plin de surprize fericite ca acestea. Restul acestei cărți oferă mai multe informații despre cum funcționează procesul de scriere tehnică și oferă informații utile despre cum să faceți față denivelărilor inevitabile de pe drum.

Pentru a finaliza pașii din procesul de dezvoltare a conținutului, un departament de scriere tehnică ar trebui să utilizeze o abordare bazată pe șablon. Unele grupuri depășesc șabloanele prin definirea unei structuri pe care trebuie să o urmeze conținutul.

Creare cu șabloane și cu structură

În general, puteți clasifica metodologia de dezvoltare a conținutului tehnic în patru niveluri:

- Haos
- Consecvența paginii
- Creare bazată pe șabloane
- Creare structurată

 Primele două niveluri, haosul și consistența paginii, exemplifica ceea ce *nu ar trebui* să faceți când creați conținut.

Haosul este exact ceea ce crezi că este: nu există

coerență în crearea sau prezentarea conținutului. Fiecare autor dezvoltă conținut într-un mod diferit, iar utilizatorii ajung să obțină informații extrem de inconsecvente.

Consecvența paginii înseamnă că conținutul arată același pe hârtie (sau alt format de livrare). Cu toate acestea, când te uiți la fișierele sursă pentru conținut, nu există consecvență . De exemplu, un autor definește spații de tablă pentru a indenta paragrafe, în timp ce un alt autor apasă pe bara de spațiu de cinci ori pentru a obține același aspect. Chiar dacă utilizatorii văd o formatare consistentă, s-a pierdut mult timp pentru dezvoltarea informațiilor, deoarece autorii nu au respectat niciun standard.

În scenariile de haos și de consistență a paginii, este imposibil să se creeze conținut de calitate cu un grad ridicat de eficiență. Nu există procese repetabile care să ghideze autorii în timp ce ei dezvoltă conținut. Drept urmare, ei se luptă cu procesul de creație în loc să-și concentreze eforturile pe distilare de informații pentru utilizatorii de produse.

Creare bazată pe șabloane

Cel puțin, departamentele profesionale de scriere implementează șabloane. Deoarece șabloanele oferă - stiluri predeterminate, scriitorii nu petrec timp să descopere cum să creeze o anumită formatare – ei aplică stiluri pentru a adăuga formatare. Figura 1 de la pagina 42 arată aplicarea stilurilor de paragraf la text.

Figura 1: *Aplicarea stilurilor de paragraf*

Titlu I --------------- — **Păstrează-ți pisicile**

Corp ---------- ---- Iată câteva motive pentru care nu ar trebui să-ți găsești

Glonț ---- • Zgârieturi dureroase

Glonț ---- • Mieunat puternic

Glonț ---- • Frustrare intensă

Glonț ---- • Inutilitate totală

~~Pentru a ajuta scriitorii să aplice stilurile corecte în conțin~~ut, departamentele scriu de obicei documentație despre șablon sau includ acele informații în ghidul de stil al departamentului. Orientările le spun autorilor ce stiluri să aplice („Utilizați stilul de paragraf Heading1 pentru titlul unei secțiuni”) și explică adesea modul în care autorii trebuie să aranjeze conținutul:

- Un titlu trebuie să fie urmat de un paragraf introductiv.
- O listă cu marcatori trebuie să conțină cel puțin două articole.
- Un grafic trebuie să aibă o legendă.

Conținutul unui autor este revizuit în timpul procesului de editare pentru a fi sigur că respectă regulile. (Capitolul 9, „The importanța editării ”, descrie sarcinile de editare mai detaliat.)

Creare structurată

Din ce în ce mai multe departamente tehnice de scriere implementează *creația structurată,* un flux de lucru de publicare care definește și impune organizarea consecventă a conținutului. În publicarea bazată pe șablon, ghidul de stil listează regulile de conținut și explică ce

stiluri de șablon ar trebui aplicate, iar un editor sau un alt scriitor examinează conținutul pentru a se asigura că informațiile sunt conforme cu stilurile aprobate.

În crearea structurată, acele reguli sunt capturate într-un document de definire a structurii, care este un șablon care definește o ierarhie. Scriitorii lucrează în software care le *validează* conținutul; software-ul verifică dacă conținutul pe care îl creează este conform cu regulile din documentul de definire a structurii.

Pe lângă impunerea structurii, fluxurile de lucru structurate de creație separă sarcinile de formatare de crearea conținutului. În loc să tasteze conținut și să aplice stiluri, autorii atribuie elemente fragmentelor de conținut. Pe baza locației unui element în ierarhia conținutului , formatarea este aplicată automat. Autorii nu mai aplică stiluri de paragraf sau trebuie să știe ce stiluri sunt permise în anumite contexte.

Figura 2 prezintă o vedere ierarhică a exemplului de păstorire din Figura 1 .

Figura 2: *Ierarhia unei secțiuni*

[Secțiune]

----[Titlu] Păstrarea pisicilor tale

—[Para] Iată câteva motive pentru care nu ar trebui să-ți găsești niciodată pisicile:

—[Listă]

—(Item] —[Zgârieturi dureroase

Item) —[Mieunat puternic

Item) —[Frustrare intensă

Item) Inutilitate completă

Pe baza locației fiecărui element în ierarhia prezentată în Figura 2 la pagina 43 , mediul de creație structurat aplică automat formatarea . De exemplu, când un element Titlu este într-un element Secțiune, stilul de paragraf Heading1 este aplicat acelui element. Formatarea poate arăta

~~exact ca ceea ce este arătat în exemplul bazat pe șablon din Figura 1~~ pagina 42 , dar există o structură subiacentă care determină formatarea — iar autorul nu a aplicat niciunul dintre stiluri.

În unele fluxuri de lucru structurate, autorul nu vede versiunea finală formatată (sau versiunile dacă conținutul este lansat în mai multe ieșiri) în timp ce folosește un instrument de creație pentru a crea conținut. În schimb, instrumentul poate afișa o formatare de bază care seamănă cu un document de procesare de text pentru a face conținutul mai ușor de vizualizat. Într-o etapă ulterioară, fluxul de lucru aplică automat formatarea completă înainte ca conținutul să fie lansat.

Capitolele ulterioare din această carte explică modul în care lucrul într-un flux de lucru bazat pe șablon sau pe structură afectează modul în care parcurgeți pașii din procesul de scriere tehnică. Capitolul 13, „Crearea structurată cu XML”, oferă informații detaliate despre crearea structurată.

Sunt șabloanele și structura *cu adevărat* atât de importante?

Da, sunt, motiv pentru care vă vorbim despre ele atât de devreme în această carte.

Cererea de a avea conținut în mai multe formate - tipărit, web și diferite tipuri de ajutor online - a crescut. În ciuda acestei cereri crescute, unele grupuri de documentare au acum mai puțini membri ai personalului pentru a crea tot conținutul. Prin urmare, este esențial să existe procese simplificate, iar șabloanele și structura sporesc eficiența autorilor.

Șabloanele și structura oferă, de asemenea, baza pentru *aprovizionarea unică,* care este procesul de utilizare a unui set de fișiere pentru a crea:

- Versiuni diferite de conținut — de exemplu, ghiduri de utilizare pentru două imprimante care au unele caracteristici comune. Ambele imprimante au ~~același alimentator de hârtie, așa că un autor~~

folosește conținutul despre alimentator în ambele manuale (și nu scrie versiuni separate pentru fiecare ghid). Doar una dintre imprimante are un cititor de carduri de memorie, așa că autorul include acele informații doar într-unul dintre ghiduri.

- Mai multe tipuri de rezultate, de exemplu, cărți tipărite, ajutor online și pagini web. Autorii nu mențin fișiere sursă separate pentru fiecare tip de ieșire.

Puteți crea diferite versiuni de conținut *și* mai multe - tipuri de ieșiri; cele două nu se exclud reciproc. Pe scurt, o singură sursă înseamnă a scrie conținut o dată și a-l folosi în mai multe locuri.

Aprovizionarea unică necesită ca autorii să creeze conținut într-o manieră consecventă – iar urmărirea unui șablon sau a unei structuri asigură această consistență. Specificul proceselor cu sursă unică variază în funcție de instrumentele pe care autorii le folosesc pentru a dezvolta conținut și pentru a crea rezultatul final, dar fișierele sursă consecvente sunt fundamentul oricărui proces de aprovizionare unic. [3]Veți citi mai multe despre instrumentele și abordările pentru o singură sursă în „Conversia fișierelor și utilități cu sursă unică” la pagina 67 și „Structurat autor și aprovizionare unică” la pagina 233 .

Aprovizionarea unică este acum considerată o practică standard pentru industria scrisului tehnic, așa că probabil că veți face o anumită formă pe măsură ce vă începeți cariera de scriitor. Când am lansat primele două ediții ale *Technical Writing 101,* companiile încă se gândeau și tocmai începeau să adopte sursele unice, așa că am inclus un capitol despre evaluarea și implementarea fluxurilor de lucru cu surse

3De asemenea, merită remarcat faptul că conținutul consecvent pare mai profesionist, este mai ușor de înțeles de către cititori și simplifică traducerea în alte limbi.

unice. Acum că aprovizionarea unică este o practică standard, acel capitol este depășit, așa că l-am eliminat din această ediție. Pentru mai multe informații despre aprovizionarea unică și despre modul în care grupurile de documentare au implementat-o, descărcați capitolul din a doua ediție la: www.scriptorium.com/singlesourcing.pdf

Șabloanele și structura sunt bune pentru bunăstarea dumneavoastră profesională

Există un beneficiu indirect de a urma șablonul sau structura departamentului dvs. - vă oferă mai multă siguranță la locul de muncă. Dacă nu respectați standardele, creați un obstacol în calea eficienței departamentului dvs. și, prin urmare, vă faceți mai consumabil. De asemenea, viitorilor angajatori le place să știe că un scriitor tehnic înțelege importanța aplicării șabloanelor și a urmăririi structurii.

3 rele foarte necesare — planuri și schițe de doc

Ce este în acest capitol

- Ce este un plan de documentare?
- Contur — nu este doar pentru liceu mai hârtii

Ai slujba și ești gata să începi un nou proiect. Tot ce aveți nevoie sunt câteva informații despre produs și sunteți gata să începeți să scrieți, adică să scrieți un plan de documentare și o schiță.

Probabil că doriți să începeți să scrieți conținutul în loc să petreceți timp cu planuri și schițe, dar planificarea și analiza inițială sunt esențiale pentru un conținut bun. Formularea planurilor și schițelor documentelor este cea mai bună modalitate de a finaliza această analiză. Timpul pe care îl petreceți planificând conținutul este o investiție; veți descoperi că o bună planificare vă economisește mult timp mai târziu în proiect.

Cu alte cuvinte, poți să plănuiești la început sau să plătești pentru asta atunci când te frângi în mijlocul proiectului.

NOTĂ : Dacă utilizați strategii complexe de dezvoltare a conținutului, cum ar fi aprovizionarea unică sau publicarea bazelor de date, planificarea **NU** *este* opțională.

Pentru a crea un plan de documentare și o schiță pentru fiecare livrabil, aveți nevoie de câteva informații despre produs. Cel mai adesea, aveți acces la un prototip al produsului sau la o specificație tehnică („spec”) care enumeră caracteristicile produsului. Deși prototipurile și specificațiile timpurii nu vă oferă *niciodată* toate informațiile de care aveți nevoie (și adesea sunt inexacte, deoarece produsul s-a schimbat), ele oferă de obicei suficiente informații pentru a începe proiectul. Capitolul 5, „Obținerea de informații”, explică cum să rotunjiți informațiile.

Clienții nu sunt întotdeauna acolo unde vă așteptați

Un client este clientul tău. Dacă ești un scriitor independent sau dacă compania ta creează conținut pentru o altă companie, identitatea clientului este evidentă. Dar, ca scriitor de personal într-o companie de software, clientul dvs. se află probabil în interiorul companiei. Poate fi managerul dumneavoastră de documentare sau poate fi vicepreședintele de dezvoltare într-o companie mică.

Cu toate acestea, clienții tăi finali sunt întotdeauna aceiași - cititorii conținutului tău. Nu uita că scopul tău este să le furnizezi informații.

Ce este un plan de documentare?

Un plan de documentare descrie toate componentele unui proiect de dezvoltare a conținutului. Pentru un exemplu de plan de documentare, consultați Anexa C . Un plan de documentare ar trebui să conțină informații despre următoarele:

- Descrierea produsului — un scurt rezumat al activității produsului. Aceasta ar putea fi doar o propoziție sau două: „Software-ul FoogleGarber permite utilizatorilor să se asigure că confidențialitatea lor este menținută în timp ce navighează pe web. FoogleGarber respinge toate modulele cookie și alte caracteristici de identificare solicitate de un server web.”

- Audiență — caracteristicile utilizatorilor produsului; în unele cazuri, pot exista mai multe tipuri de utilizator. Ar trebui să furnizați cât mai multe informații despre fiecare tip de utilizator. Aceasta ar trebui să includă nivelul lor de educație, informațiile demografice , nivelul de expertiză tehnologică și caracteristicile pe care le va folosi fiecare tip de utilizator. Cu cât știi mai multe despre publicul tău, cu atât va fi mai ușor să scrii conținut care să corespundă cerințelor acestora. Consultați „Public, audiență, public” la pagina 90 pentru mai multe informații.
- Produse livrate — numele documentelor pe care le veți crea, o scurtă descriere a fiecăruia și modul în care acestea vor fi livrate (manuale tipărite, ajutor online, HTML și așa mai departe). Această listă ar trebui să includă, de asemenea, orice conținut media îmbogățit (cum ar fi videoclipuri) pe care intenționați să îl livrați. (Pentru mai multe informații despre rich media, consultați „Utilizarea conținutului rich media” la pagina 141.)
- Creanțe – de ce au nevoie scriitorii și alți membri ai echipei de documentare de la alții (cum ar fi cea mai recentă versiune a produsului, acces la dezvoltatori pentru a primi răspunsuri la întrebări, conținut existent și un șablon de la designerul de șabloane).

- Stil—ce ghiduri de stil vor fi urmate (cum ar fi liniile directoare de stil interne și *Manualul de stil din Chicago).*
- Sarcini – lista acțiunilor necesare pentru finalizarea proiectului și cine este responsabil pentru acestea. De exemplu, echipa de documentare se va ocupa de culegerea de informații, scrierea, editarea, editarea producției și indexarea. Dezvoltatorii de produse vor

oferi asistență tehnică și vor asigura acuratețea conținutului.

- Instrumente—ce instrumente (cum ar fi software-ul de editare desktop și grafică) va folosi echipa de documentare pentru a crea conținutul. Capitolul 4, „The Tech Writer's Toolbox”, oferă mai multe informații despre instrumente.
- Programe — un program pentru fiecare produs livrat (consultați „Orice formulă pentru scrierea planurilor de documente?” la pagina 52 pentru mai multe informații despre estimarea datelor).
  Un program trebuie să includă, de asemenea, datele pentru editare, ilustrare, indexare și pregătire pentru rezultatul final (tipărit, online sau ambele).

Uneori, planul de documentare în sine este un livrabil, mai ales dacă ești un scriitor independent sau independent. Chiar dacă nu vi se cere să livrați planul de documentare clientului sau clienților dvs. interni (cum ar fi echipa de dezvoltare), este o idee bună să le lăsați să vadă planul de documentare pentru a vă asigura că toată lumea înțelege ce trebuie să facă pentru a menține rezultatele în termen.

Planuri de documentare pentru clienți externi

Dacă produceți un plan de documentare pentru un client extern, planul ar trebui să includă și următoarele elemente:

- Drepturi de autor — cine va deține drepturile de autor asupra conținutului completat. Este esențial să precizăm dacă și cum drepturile de autor sunt transferate de la scriitor către compania client. Dacă sunteți în afaceri pe cont propriu, obțineți sfaturi de la un avocat despre cum să redactați această secțiune a propunerii sau a planului de documentare.
- Cost — o defalcare a costului pentru fiecare produs livrat (consultați „Orice formule pentru scriind planuri de documente?” la pagina 52 pentru mai multe informații). Costul poate fi un preț fix sau un tarif orar.
- Exonerare de răspundere—Toate planurile de documente, contractele și documentele legale schimbate cu un client trebuie să precizeze că acuratețea tehnică este responsabilitatea clientului sau dezvoltatorului. De exemplu, puteți adăuga următorul text la planul dvs. de documente:
  „*Compania de comunicații tehnice* va depune un efort rezonabil pentru a asigura acuratețea tehnică și integralitatea materialelor livrate *Clientului.* Cu toate

acestea, *Clientul* este responsabil în ultimă instanță pentru continutul conținutului. *Clientul* va examina conținutul pentru acuratețe și completitudine și va identifica modificările necesare la *Compania de comunicare tehnică* înainte de livrarea finală.”

- Condiții — programul de plată, politica de anulare și alte informații juridice.

Cine scrie planul documentar?

Într-un grup de scriitori sau într-un departament de documentare, un scriitor sau manager senior scrie de obicei planul de documentare.

Cu toate acestea, dacă ești singurul scriitor dintr-o companie, ești. Fă-ți timp pentru a scrie un plan de documentare - chiar dacă este un document informal pe care nu îl arăți nimănui. Pe măsură ce creați planul, sunteți forțat să vă gândiți la programe , public și așa mai departe. Efectuarea acestei analize la începutul proiectului ajută la prevenirea surprizelor urâte ulterior.

Dacă planul dvs. necesită angajamente din partea altor persoane, asigurați-vă că le consultați înainte de a vă publica programul.

Modificați planul de documente dacă intenționați să îl predați unui client extern, în special atunci când face parte dintr-o propunere . O eroare gramaticală sau greșeală de ortografie într-un plan de documentare nu vă va îmbunătăți șansele de a obține proiectul și vă va face să arăți rău.

Ceva formule pentru scrierea planurilor de documente?

Un plan de documentare conține o mulțime de numere (număr de pagini, programe și așa mai departe), așa că s-ar putea să vă întrebați dacă există formule care să vă ajute să calculați acele numere .

Unele estimări rezonabile sunt următoarele:

- 8 ore pe pagină completată
- 8 ore pentru fiecare subiect de ajutor online

- ~~40 de ore pe o oră de timp de instruire~~

O pagină „finalizată” include toate componentele procesului de scriere:

- Scris
- Editare
- Indexarea
- Design șablon și formatare document
- Productie

În mediul dumneavoastră particular, este posibil să găsiți aceste cifre prea mari sau prea scăzute.

Pentru a calcula numărul de pagini, ați putea estima că fiecare sarcină pe care o îndeplinește un utilizator necesită aproximativ două pagini de conținut. Apoi, estimați câte sarcini aveți nevoie pentru a documenta și adăugați câteva pagini suplimentare pentru partea din față și cea din spate. Crearea acestor estimări este un pic o artă neagră, dar acest lucru nu ar trebui să vă împiedice să creați estimări. La sfârșitul fiecărui proiect, asigurați-vă că vă uitați înapoi la estimare. Dacă cifrele estimate nu se potrivesc cu cifrele reale, trebuie să identificați de ce estimarea a fost inexactă. Pe măsură ce finalizați mai multe proiecte , veți dezvolta treptat o idee despre cât timp durează cu adevărat un proiect și veți putea îmbunătăți acuratețea - estimărilor dvs.

Chiar și scriitorii cu experiență nu pot identifica cu certitudine numărul exact de pagini sau zilele de lucru. În schimb, utilizați estimările dvs. ca un indicator la ce să vă așteptați. Dacă credeți că un anumit factor, cum ar fi un produs extrem de complicat sau un număr mare de modificări, va crește timpul necesar, asigurați-vă că luați în considerare acest lucru în estimarea dvs. De obicei, este mai bine să supraestimezi puțin decât să subestimezi. Aici se aplică vechiul clișeu „subpromisiune și depășire ”.

Dacă aveți un produs cu un program foarte agresiv, punerea la punct a planului vă va oferi o idee despre exact cât de multe probleme aveți. Planul dvs. vă poate oferi muniția de care aveți nevoie pentru a- l convinge pe bărbatul dvs. că aveți nevoie de ajutor temporar.

Contur – nu mai este doar pentru lucrările de liceu

Probabil că aveți amintiri proaste când ați fost forțat să creați schițe pentru lucrările trimestriale în liceu. Ei bine, acele exerciții de scriere a schițelor sunt pe cale să plătească — scrierea unei schițe pentru conținut este un pas foarte important în procesul de documentare tehnică. Schițarea necesită să vă gândiți la ceea ce trebuie acoperit, iar acest tip de analiză timpurie este esențială pentru furnizarea de informații bune.

La liceu sau la facultate, probabil că ai fost destul de capabil să scrii o lucrare de 5 sau 10 pagini fără un schit și te-ai gândit că instructorul tău a fost dificil, solicitând un schiță. În realitate, ai creat o linie de ieșire chiar dacă nu ai fost făcut să o transformi; conturul era în capul tău. Dar acum vorbim despre scrierea de manuale cu sute de pagini și ajutor online cu sute de subiecte. *Nu* veți putea să păstrați linia pentru toate acestea în capul vostru.

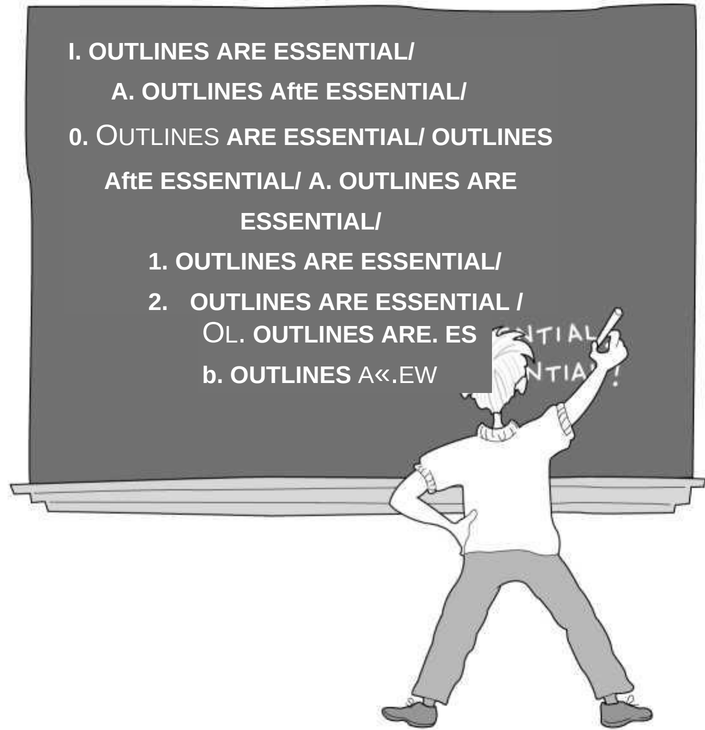
Crearea unui contur vă va ajuta să descompuneți manualul în bucăți ușor de gestionat. Să recunoaștem: începerea unui mare proiect de documentare este intimidant. Dacă creați o schiță, vă puteți concentra pe o singură secțiune de conținut odată și vă puteți preface că restul nu există.

Ce intra în schiță?

Pentru a scrie schița, trebuie să știți ce trebuie să realizeze utilizatorii cu produsul. Cel mai bun pariu este să joci cu prototipul, dacă există unul. Ar trebui

de asemenea, revizuiți specificațiile (dacă există) și citiți fiecare informație pe care puteți pune mâna. Acestea pot include documente de proiectare a produsului, planuri de marketing, planuri de afaceri și documente de proiectare a interfeței. Conținutul utilizatorului pentru produse similare este, de asemenea, util pentru a aduna idei despre ceea ce ar trebui să conțină documentul dvs. Consultați Capitolul 5, „Obținerea de informații", pentru detalii despre sursele de informații.

Outlining—it's not just for high school papers anymore



Based on your research and the information you find in the existing documents, figure out what the users do with the product. For example, if the product you're documenting is graphics software, users often convert grafică de la un tip de fișier la altul; dacă produsul este o imprimantă, utilizatorii vor dori să știe cum să imprime pe plicuri. Aici este cu adevărat utilă ignoranța dvs. (sau capacitatea de a simula ignoranța) asupra unui produs. În calitate de utilizator nou, trebuie să vă dați seama cum să finalizați anumite sarcini. În cele din urmă, veți nota ceea ce descoperiți pentru alți utilizatori. Folosiți mentalitatea unui utilizator nou în timp ce vă dați seama ce trebuie documentat.

Odată ce aveți o listă de sarcini, va trebui să le organizați într-o schiță – sau schițe, dacă credeți că sarcinile ar fi mai

potrivite pentru mai mult de un livrabil.

Câte livrabile ar trebui să existe?

Iată câteva lucruri de luat în considerare atunci când stabiliți cum ar putea exista multe livrabile diferite:

- *Aveți audiențe diferite cu cerințe diferite de informare?* De exemplu, este obișnuit să oferiți o carte sau ajutor online pentru utilizatorii obișnuiți și o altă versiune pentru administratorii de sistem. Furnizarea a două seturi de conținut separă sarcinile de zi cu zi de sarcinile de nivel înalt pe care doar utilizatorii cu drepturi speciale pe sistem le pot îndeplini.
- *Câte informații aveți?* Dacă doriți să furnizați aproximativ 100 de pagini de informații, probabil că puteți pune totul într-o singură livrare , chiar dacă aveți mai multe audiențe. Cu toate acestea, dacă aveți un total de 1.000 de pagini de conținut pentru un singur produs, este posibil să doriți să separați materialul în mai multe livrabile. Împărțirea informațiilor face mai ușor pentru utilizatori să găsească ceea ce caută.
- *Aveți nevoie să furnizați informații în diferite medii?* O abordare comună este furnizarea de ajutor pentru interfață („Butonul Adăugare face acest lucru”) sau informații bazate pe sarcini în ajutorul online, dar să furnizeze detalii conceptuale în documentația tipărită.
- *Există probleme de livrare pe care ar trebui să le luați în considerare?* De exemplu, dacă majoritatea conținutului este plasat în sistemul utilizatorului ca parte a procesului de instalare a software-ului, ar trebui să furnizați întotdeauna informații de instalare tipărite. În caz contrar, utilizatorii finali sunt prinși într-un Catch-22 — dacă programul de instalare nu funcționează, ei nu pot verifica conținutul, deoarece nu a fost încă instalat!

Unele programe de procesare de text (Microsoft Word, de exemplu) au funcții de contur care pot gestiona cea mai mare parte a formatării pentru dvs.

În loc să utilizați o structură de contur rigidă cu cifre romane, luați în considerare utilizarea titlurilor, marcatorilor și submarcatoarelor , așa cum arată Figura 3 de la pagina 58 .

Nu există o modalitate unică de a dezvolta conturul. Fă ceea ce are vreodată sens pentru tine.

Schițele dvs. pot face parte din planul dvs. de documentare sau din documentele de sine stătătoare, dar indiferent de ce, asigurați-vă că obțineți aprobarea schițelor. Managerul dvs. sau un scriitor mai experimentat vă poate ajuta la identificarea oricăror elemente pe care este posibil să le fi uitat. Dacă sunteți freelancing, asigurați-vă că obțineți aprobarea clientului dvs. pentru schițele dvs.; acest lucru va asigura că clientul dumneavoastră înțelege unde mergeți cu conținutul la începutul procesului.

Figura 3: *Contururile nu trebuie să fie formale*

Capitolul 1: Introducerea datelor despre job

Acest capitol va conține următoarele secțiuni, care vor include capturi de ecran ale ferestrelor interfeței grafice cu utilizatorul (GUI) pe care un utilizator le întâlnește în timpul procedurilor:

- Importarea datelor — procedură care explică cum să importați date dintr-o foaie de calcul sau dintr-un fișier delimitat de tabulatori exportat din software-ul vechi.
- Definirea manuală a unei sarcini — furnizează o diagramă de flux care arată toate caracteristicile pe care un utilizator le poate defini manual dacă o foaie de calcul sau un fișier delimitat de tabulatori nu este disponibil. Graficul va include referințe încrucișate la proceduri detaliate, care sunt după cum urmează:

– Definirea tipurilor de proces—procedura explică modul de definire a departamentelor și zonelor prin care circulă un loc de muncă. Secțiunea va explica, de asemenea, cum să schimbați și să ștergeți tipurile de proces.

– Definirea locurilor de muncă — procedura explică modul de definire a locurilor de muncă cu care poate fi asociată munca (de exemplu, Uzina A din Carolina de Nord). Secțiunea va explica, de asemenea, cum să schimbați și să ștergeți site-urile de locuri de muncă.

– Definirea angajaților—procedura explică modul de definire a angajaților care lucrează la fiecare loc de muncă. Secțiunea va explica, de asemenea, cum să

grupați angajații în funcție de funcțiile postului și cum să schimbați și să ștergeți informațiile despre angajați.

NOTĂ : PENTRU LIVRABILE CARE INCLUD AUDIO ȘI VIDEO, SCRIEȚI UN scenariu sau desenați un storyboard în loc să creați o schiță. Pentru mai multe informații despre conținutul media îmbogățit, consultați „Utilizarea conținutului media îmbogățit” la pagina 141 .

Colaborarea la contururi

Dacă mai multe persoane trebuie să ofere contribuții asupra unui schiță, luați în considerare configurarea unui wiki intern; un *wiki* este un site web care încurajează crearea colaborativă, permițând vizitatorilor să modifice conținutul.

Cu un wiki intern, limitați accesul la cei din cadrul companiei sau departamentului dvs. Ați putea posta o schiță de schiță, iar apoi colegii dvs. pot contribui cu ideile lor la aceasta (și la orice alte informații pe care le postați pe wiki). Wiki vă arată când au fost făcute modificări și cine le-a făcut. Wiki-urile oferă, de asemenea, calendare și alte funcții care pot fi utile pentru planificarea și urmărirea eforturilor de dezvoltare a conținutului.

Există multe tehnologii wiki gratuite disponibile (inclusiv TikiWiki la info.tikiwiki.org), dar probabil că veți avea nevoie de asistență de la un administrator de rețea pentru a-l configura pentru uz intern.

Pentru mai multe informații despre wiki-uri și alte tehnologii de colaborare, consultați Capitolul 14, „Web 2.0 și comunicarea tehnică”.

4 The Tech Writer's Cutie de instrumente

Ce este în acest capitol

- Instrumente de dezvoltare de conținut/text pentru conținut tipărit
- Software de grafică și pachete de clip art
- Instrumente rich media
- Ajutor sau instrumente de creație web
- Conversie de fișiere și utilitare cu sursă unică
- Alte programe de ajutor
- Calculatoare și ergonomie

Acum că aveți un plan de documentare și o schiță, există un ultim lucru pe care trebuie să îl luați în considerare înainte de a vă aprofunda în scrierea conținutului: aveți toate instrumentele de care aveți nevoie pentru a finaliza munca?

Acest capitol explică software-ul de care aveți nevoie în Tech Writer's Toolbox.

NOTĂ : UNELE DINTRE PROGRAMELE ENUMERATE ÎN ACEST CAPITOL SUNT PROGRAME OPEN SOURCE PE care le puteți descărca gratuit. Consultați pagina 242 pentru informații despre tehnologia open source.



Instrumente de dezvoltare de conținut/text pentru conținut tipărit

Cel mai important instrument din cutia ta de instrumente este cel pe care îl folosești pentru a scrie textul. Există multe pachete de procesare de text, procesare de documente și publicare desktop care acceptă crearea bazată pe șabloane și fiecare are avantajele și dezavantajele sale.

NOTĂ : Nu puteți utiliza un instrument de procesare a documentelor dacă departamentul dvs. creează numai conținut online . În schimb, puteți utiliza doar un instrument de ajutor sau de creație web; consultați pagina 67 pentru mai multe informații.

Dacă lucrați într-un mediu corporativ, probabil că nu veți putea alege instrumentul pentru dezvoltarea conținutului. Veți folosi orice vă dă managerul dvs. și vă va plăcea (poate).

Mulți scriitori tehnici folosesc un program de procesare de text de bază, cum ar fi Microsoft Word. Deși Word este adecvat pentru documente scurte de afaceri, nu este conceput pentru documente lungi și complexe și devine adesea instabil atunci când încercați să mențineți documente foarte lungi.

Pentru a scrie documente care vor fi tipărite, aveți nevoie de un instrument care poate:

- Gestionați multe elemente grafice încorporate
- Numerează automat pașii și legendele figurilor
- Creați tabele complexe
- Mențineți referințele încrucișate
- Generați indecși și tabele de conținut

Această listă se aplică și conținutului în format PDF (Portable Document Format). [4]Un fișier PDF menține

4Mai multe informații despre formatul PDF: www.adobe.com/products/acrobat/

Dacă lucrați într-un mediu de creație structurat , puteți utiliza un instrument de creație în Extensible Markup Language (XML) în loc să utilizați o aplicație de procesare a documentelor sau de publicare desktop. XML este o specificație pentru stocarea conținutului

formatarea unui document tipărit, dar vă oferă beneficiile conținutului online, cum ar fi referințele încrucișate hipertext.

O alegere bună pentru documentele tipărite și PDF este software-ul FrameMaker. FrameMaker este special pentru crearea și menținerea documentelor tehnice lungi.

Profitând de funcțiile puternice de procesare a documentelor FrameMaker, vă puteți îmbunătăți considerabil productivitatea prin reducerea timpului pe care îl petreceți pentru întreținerea plictisitoare a documentelor.

Dacă intenționați să creați diferite tipuri de ieșire din documentul dvs. (de exemplu, ajutor online și HTML), rețineți că va trebui să găsiți o cale de ieșire din formatul documentului sursă către celelalte formate. Consultați „Conversia fișierelor și utilitare cu sursă unică” pe pagina 67 pentru detalii.

Dacă produceți piese mai scurte de grafică intensivă (cum ar fi un buletin informativ), ați putea lua în considerare unul dintre pachetele de publicare desktop , cum ar fi QuarkXPress sau InDesign. Aceste pachete sunt mai puțin orientate către producția de cărți, dar sunt mai bune decât FrameMaker în ceea ce privește producerea de documente pline de culoare, cu design deosebit. Dacă conținutul dvs. trebuie să arate ca un raport anual foarte scump, aceste instrumente pot fi potrivite pentru dvs.

Gândește-te la acel șablon

Șabloanele nu sunt doar pentru procesarea documentelor. Ele sunt, de asemenea, comune cu alte aplicații pe care scriitorii tehnici le folosesc: programe grafice, instrumente de ajutor

---

structurat ca text. Consultați Capitolul 13, „Crearea structurată cu XML”, pentru mai multe

pentru creație și utilitare de conversie a fișierelor. Indiferent de tipul de program pentru care este, un șablon are, în general, același scop - să asigure consecvența prezentării, care este o componentă esențială a unei bune comunicări tehnice.

informaţii. Instrumentele de dezvoltare XML includ XMetaL, Arbortext Editor, In.Vision și Oxygen.

Software de grafică și pachete de clip art

Pentru a crea capturi de ecran, ilustrații și alte elemente grafice în conținutul dvs., aveți nevoie de mai multe tipuri de software de grafică:

- Captură de ecran — pentru a face instantanee ale elementelor de pe ecranul computerului. Dacă scrieți despre software , veți avea nevoie de imagini ale software-ului, iar software-ul de captură de ecran face asta destul de bine. Consultați „Afișarea informațiilor de pe computer ecran" la pagina 136 pentru informații despre realizarea de capturi de ecran.
- Desen — pentru a desena forme (în special pentru diagrame de flux și ilustrații tehnice).
- Procesare/editare grafică—pentru a schimba fișierul pentru mat, pentru a retușa și a decupa elementele grafice și așa mai departe.

Unele pachete software (cum ar fi Paint Shop Pro) pot gestiona atât capturi de ecran, cât și procesare grafică. Cu toate acestea, majoritatea instrumentelor de desen nu oferă procesare grafică și invers.

HiJaak, Paint Shop Pro și SnagIt sunt populare pentru preluarea ecranului fotografii pe mașini Windows. Pentru Mac, Snapz Pro este disponibil. Pentru UNIX, încercați xv.

NOTĂ : Majoritatea sistemelor de operare au instrumente încorporate (dar de bază) pentru capturi de ecran **.**

Dacă trebuie să creați diagrame, luați în considerare Visio sau OpenOffice.org Draw. Pentru desenarea grafică în linie (de exemplu, o imagine detaliată vedere hardware), aveți nevoie de un pachet precum Illustra t or. Pentru procesarea sau editarea graficelor, utilizați un instrument precum Photoshop sau Paint Shop Pro. ("Folosirea graficelor în conținut” la pagina 129 are mai multe informații despre utilizarea imaginilor statice în conținut.)

Un pachet de clip art poate fi util atunci când aveți nevoie de pictograme în text (cum ar fi un semn de oprire pentru a semnala avertismente). Dacă nu aveți prea multe capacități de desen sau nu aveți acces la serviciile unui designer grafic, un clip art bine ales poate preveni destul de multe dureri de cap. Rețineți că doriți o selecție de înaltă calitate de clip art și că unele pachete de clip art au restricții privind numărul de ori în care puteți utiliza o imagine și unde (de exemplu, unele vă permit să utilizați imaginile doar pe web). Pe lângă achiziționarea de pachete de clip art, puteți achiziționa fișiere individuale duale de pe site-uri web precum www.istockphoto.com .

Instrumente rich media

Acum, că din ce în ce mai mult conținut este livrat online, puteți depăși imaginile standard, incluzând videoclipuri și imagini (deseori denumite rich *media).* Instrumente precum Captivate și Camtasia înregistrează ceea ce se întâmplă pe ecran și puteți folosi software-ul pentru a adăuga narațiune la ceea ce este afișat într-un clip.

Flash permite crearea de animații și conținut interactiv, inclusiv tutoriale, prezentări și jocuri. (Playerul pentru afișarea fișierelor Flash este gratuit.) Dacă vedeți un anunț

online care include acțiune și sunet, există șanse foarte mari ca conținutul să fi fost creat cu Flash.

„Utilizarea conținutului media îmbogățit” la pagina 141 conține mai multe informații despre conținut media îmbogățit.

Ajutor sau instrumente de creație web

Dacă dezvoltați ajutor online sau materiale bazate pe web, veți avea nevoie de un instrument pentru a scrie ajutorul sau HTML. Pentru ajutor online, puteți folosi instrumente precum RoboHelp și Flare, iar pentru a scrie HTML, puteți folosi instrumente precum Dreamweaver. Dacă intenționați să creați documente pentru mai mult de un tip de ieșire (de exemplu, tipărire și HTML), cel mai bun pariu este să utilizați un instrument de dezvoltare de text care are capabilități de conversie (sau care este compatibil cu un instrument de conversie terță parte, așa cum este explicat în secțiunea următoare).

Conversie de fișiere și utilitare cu sursă unică

Există multe instrumente terță parte care convertesc fișierele de procesare de text în alte formate, inclusiv ajutor online, HTML, HTML Help, JavaHelp și XML. Convertirea materialului destinat tipăririi înseamnă că nu trebuie să petreceți timp recreând un alt tip de ieșire într-un alt autor pentru o l. Instrumentele de conversie includ ePublisher și MIF2GO. RoboHelp și Flare au și capacități de conversie.

Pentru a converti documente în format PDF, veți avea nevoie de Acrobat sau de un alt instrument care convertește fișierele în format PDF. Acrobat Reader, care permite utilizatorilor să vizualizeze fișiere PDF, este disponibil gratuit.

Capacitatea de a crea mai multe tipuri de ieșire dintr-un set de fișiere se numește sursă unică, așa cum se menționează în „Sunt șabloanele și structura într-adevăr atât de importante?” pe pagina 44 . Majoritatea departamentelor de documentare au instituit o formă de aprovizionare unică. Unele companii își convertesc fișierele de procesare de text cu instrumente terțe în format PDF și ajutor online. Alte companii au medii mai complexe de aprovizionare unică, în care autorii scriu mici bucăți de informații care sunt ulterior combinate și transformate în livrabile de ajutor tipărit/PDF și online. (Veți citi mai multe despre un astfel de mediu în „Structured authoring with DITA” pe pagina 234.)

Acest software este greu de folosit! Ajutor!

Unele dintre instrumentele enumerate în acest capitol – în special pentru dezvoltarea textului, graficele și conversia fișierelor – nu sunt aplicații pe care le puteți învăța rapid (sau chiar ușor). Formarea formală este cea mai bună opțiune, dar poate fi costisitoare. Multe site-uri web ale producătorilor de software listează companii care instruiesc oamenii cum să-și folosească software-ul. Capitolul dvs. local al Societății pentru Comunicare Tehnică (STC) poate enumera (și chiar sponsoriza) formarea în zona dvs. De asemenea, consultați colegiul comunitar local despre cursurile de educație continuă legate de software. Dacă aveți noroc, angajatorul vă poate rambursa costurile de formare.

Dacă instruirea nu este o posibilitate pentru dvs., luați în considerare obținerea unei referințe terță parte sau a unui registru de lucru și vizitați forumuri de discuții bazate pe web, în special pe site -ul corporativ al unui instrument. Sunt disponibile și tutoriale online la preț redus sau gratuite, cum ar fi cărțile de lucru gratuite FrameMaker de la wiki.scriptorium.com.

Alte programe de ajutor

Există și alte pachete software de care veți avea nevoie ca scriitor tehnic. Unele dintre aceste aplicații sunt instrumente open source pe care le puteți descărca gratuit. (Pentru informații despre instrumentele open source, consultați „Gratuit, dar nu ieftin” la pagina 242.)

Aceste instrumente, care nu se limitează la profesia de scriere tehnică , includ următoarele:

- Utilitar de comprimare—Fișierele pot deveni destul de mari, mai ales dacă includ elemente grafice, așa că este o idee bună să aveți un instrument precum 7-Zip (PC) sau StuffIt (Mac) care comprimă fișierele înainte de a le trimite unui coleg sau clientului. Comprimarea este esențială atunci când trimiteți fișiere mari prin e-mail.
- Software de comunicație — Veți avea nevoie de un instrument pentru e-mail (cum ar fi Outlook sau Thunderbird) și protocol de transfer de fișiere (FTP). Uneori, fișierele sunt prea mari pentru a fi trimise prin e-mail ca atașamente. Software -ul FTP vă permite să transferați fișierele pe Internet fără a utiliza e-mail. (Browserele web au unele capabilități FTP, dar clienții FTP dedicati sunt mai complet.) O regulă de bază bună este să nu trimiteți un atașament de e-mail mai mare de doi megaocteți (MB). Nu uitați să utilizați utilitarul de compresie și pentru fișierele mai mari trimise prin FTP.

  Pe computer, puteți utiliza comenzi la un prompt MS-DOS pentru a trimite fișiere prin FTP, dar majoritatea oamenilor preferă să folosească software cu o interfață de utilizator, cum ar fi FileZilla.

De asemenea, puteți utiliza servicii online de transfer de fișiere, cum ar fi www.yousendit.com .

- Instrument de gestionare a proiectelor/urmărire a timpului — Deținerea unui software care urmărește programul tău poate fi util, în special atunci când mai multe persoane lucrează la un proiect. Microsoft Project este un instrument de urmărire a proiectelor utilizat pe scară largă și există și programe bazate pe web, cum ar fi Basecamp (www.basecamphq.com) și LiquidPlanner (w w w.liquidplanner . com).

  De asemenea, puteți utiliza un calendar bazat pe web pe care îl accesează toți membrii echipei. În acest fel, toată lumea poate vedea când sunt disponibile livrările. Puteți crea un astfel de calendar gratuit pe site-uri web precum Yahoo (www.yahoo.com) și Google (www.google.com). Chiar dacă sunteți singura persoană dintr-un proiect, stabilirea programului dvs. poate fi foarte util.

- Software de criptare—Dacă trimiteți informații confidențiale prin Internet, luați în considerare utilizarea software-ului de criptare, cum ar fi Pretty Good Privacy (www.pgp.com) sau GNU Privacy Guard (www.gnupg.org) pentru e-mailul dvs. Rețineți că atât expeditorul, cât și destinatarul vor avea nevoie de software.

NOTĂ : ÎN COMPANIA DVS., VI SE POATE SOLICITA SĂ UTILIZAȚI INSTRUMENTE SPECIFICE PENTRU E-MAIL, MANAGEMENTUL proiectelor și așa mai departe. Compania dvs. poate avea, de asemenea, configurații specifice pentru instrumente.

Calculatoare și ergonomie

Majoritatea computerelor mai noi au capacitate de procesare și memorie mai mult decât suficientă pentru a rula programele pe care le veți folosi. Dacă utilizați un computer mai vechi, totuși, este o idee bună să verificați cerințele de sistem ale aplicațiilor pentru a vă asigura că computerul îndeplinește specificațiile. Veți petrece mult timp privind textul de pe monitor, așa că obțineți-l pe cel mai mare pe care vi-l puteți permite (sau convingeți-vă șeful să cumpere unul mare). La minimum absolut, monitorul ar trebui să aibă 17 inchi. Acest lucru va ajuta la minimizarea derulării paginilor dvs. De asemenea, luați în considerare utilizarea a două monitoare mai mici în loc de un monitor mare; multe sisteme de astăzi pot suporta monitoare duble.

Deoarece scriitorii tehnici petrec atât de mult timp în fața computerului, este important să aveți un spațiu de lucru ergonomic pentru a preveni leziunile cu mișcarea repetitivă (inclusiv sindromul de tunel carpian) și alte probleme (cum ar fi oboseala ochilor).

Câteva lucruri de luat în considerare despre mediul dvs. de lucru și despre modul în care lucrați în el includ următoarele:

- Înălțimea și poziția scaunului și a tastaturii
- Postură
- Iluminat

Pentru resurse despre ergonomie, consultați „Ergonomie” de pe pagina 301 .



Obținerea de informații

Ce este în acest capitol

- Specificații tehnice și alte dezvoltări conţinut
- Prototipuri și software în curs de dezvoltare
- Conținut moștenit
- Dezvoltatori și experți în domeniu
- Interviuri cu utilizatorii

Sarcina ta principală este să oferi oamenilor informațiile de care au nevoie pentru a utiliza tehnologia. Explorarea acestor informații poate fi cel mai dificil aspect al scrierii tehnice. Din acest motiv, comunicatorii tehnici sunt uneori numiți „dezvoltatori de informații” – ei dezvoltă informații utile din diverse surse obscure.

Acest capitol explică mai multe surse din care puteți extrage informații.

NOTĂ : În general, aveți nevoie de câteva informații despre produs pentru a scrie un plan de documentare și schițe pentru conținut, astfel încât este posibil să aveți acces la cel puțin o sursă foarte devreme în proiect **.** Pe măsură ce lucrările progresează la proiect, probabil că veți folosi majoritatea acestor surse.

Specificații tehnice și alte conținuturi de dezvoltare

O specificație tehnică sau funcțională, cunoscută sub numele de *specificație, este* un document scris de dezvoltatorii unui produs.
Acesta explică scopul produsului și cum funcționează.
Informațiile tipice dintr-o specificație includ:

- Liste de meniuri și opțiuni de meniu (software)
- Modele ale interfeței (software)
- Ilustrații ale componentelor (hardware)
- Liste de caracteristici sau caracteristici propuse
- Informații despre modul în care produsul procesează datele (de exemplu, cum funcționează o conexiune la o bază de date)
- Informații despre componentele produsului
- Modificări față de versiunea anterioară
- Programe pentru lansarea produsului

Beneficiile unei specificații

O specificație bună vă poate oferi o imagine de ansamblu excelentă a produsului și poate răspunde la multe întrebări de bază despre produs. Când specificația răspunde la întrebările dvs., nu trebuie să urmăriți un dezvoltator sau un IMM pentru a obține informațiile dvs., iar asta îi face pe toți mai fericiți.

Dezavantajele unei specificații

Majoritatea specificațiilor nu conțin toate informațiile de care aveți nevoie, sunt inexacte și nu sunt actualizate pentru a reflecta funcționalitatea în continuă schimbare a

unui produs. Adesea, specificația nu există deloc.

Pe scurt, o specificație *foarte* bună este o creatură mitică. Dacă vedeți vreodată unul, vă rugăm să contactați cel mai apropiat tabloid - probabil că ați putea câștiga mulți bani vânzând povestea despre întâlnirea dvs.



Organizarea informațiilor din meniu: specificațiile nu știu întotdeauna cel mai bine

Deoarece o specificație software listează adesea fiecare meniu și opțiune de meniu în ordinea în care apar pe interfață, este posibil să fiți tentat să vă scrieți documentul într-un mod similar, dar nu faceți acest lucru! În schimb, concentrați-vă pe sarcinile pe care le îndeplinește un utilizator și pe ordinea în care acesta le efectuează. Acest lucru poate sau nu se potrivește cu modul în care este organizată interfața.

De exemplu, multe programe software au opțiunea de meniu **Imprimare** în meniul **Fișier** . Dacă ați scris conținutul conform ordinii opțiunii de **imprimare** de pe

interfață , informațiile despre tipărire ar veni mai devreme, deoarece se află în primul meniu, **Fișier.** În realitate, totuși, imprimarea poate fi una dintre sarcinile mai puțin importante pe care le îndeplinește un utilizator, așa că este posibil să nu aibă nevoie de o asemenea importanță în conținutul dvs.

Prototipuri și software în curs de dezvoltare

Termenul *prototip* este folosit puțin diferit în hardware și software. Un prototip hardware adesea nu are toate părțile de lucru; poate consta din „coaja" produsului fără toate componentele interne. Un prototip de software este de obicei o „dovadă de concept"; software-ul îndeplinește mai mult sau mai puțin funcțiile pe care le va îndeplini software-ul final, dar interfața probabil nu este ceea ce va apărea în produsul final.

În calitate de scriitor, veți găsi prototipuri hardware foarte utile , deoarece puteți vedea adesea cum va arăta produsul și puteți deduce ce se va întâmpla „sub copertă" din design. Dar prototipurile software pot fi o problemă, deoarece conținutul trebuie să fie foarte specific cu privire la modul de manipulare a interfeței software-ului. De fapt, majoritatea utilizatorilor (dacă s-au gândit vreodată la asta) echivalează interfața cu produsul. Dezvoltatorul de software vă va spune:

„Oh, funcționalitatea este aceeași; tocmai am modificat interfața grafică." [5]Dar utilizatorilor tăi finali nu le pasă de funcționalitatea ; le pasă de cum arată lucrurile. Deci, o „ajustare" a interfeței poate duce la cerințe catastrofale

5GUI (pronunțat „gooey") — interfață grafică cu utilizatorul. Altfel cunoscut sub numele de ferestrele pe care utilizatorul le vede pe ecran.

de rescriere pentru conținut.

Puțin mai bun decât software-ul prototip este software-ul de prelansare. De obicei, software-ul trece prin câteva etape, așa cum se arată în Tabelul 1 :

Tabelul 1: *Ciclul de lansare a software-ului*

Etapa de dezvoltare	Stare
Alfa	Software-ul funcționează, într-un fel. Unele caracteristici majore lipsesc sau nu funcționează. Așteptați-vă ca software-ul alfa să vă blocheze sistemul la intervale regulate și, eventual, să îl corupă. Dacă este posibil, păstrați software-ul alfa și fișierele sursă pentru conținutul dvs. pe computere separate.
Beta	Software-ul funcționează, mai ales. Toate caracteristicile majore funcționează. Această versiune este adesea pusă la dispoziția clienților pentru testare. Așteptați-vă ca software-ul beta să funcționeze cu erori minore. Este posibil să se prăbușească ocazional , dar ar trebui să puteți identifica ce cauzează

Tabel 1: *Ciclul de lansare a software-ului (continuare)*

Etapa de dezvoltare	Stare
Candidat de eliberare (RC)	Software-ul este gata, în cea mai mare parte. Toate funcțiile funcționează și erorile majore au fost curățate. Este pus la dispoziția mai multor clienți pentru testare . Software-ul RC ar trebui să fie stabil, fără blocări.
Disponibilitate generală (GA)	Software-ul este realizat și livrat clienților.

Multe companii au componente suplimentare în ciclul lor de lansare. Produsele pot trece prin mai multe versiuni alfa (Alpha 1, Alpha 2, Alpha 3) înainte de a trece la starea beta. Adesea, starea Release Candidate necesită înghețarea modificărilor interfeței și nicio modificare a codului, cu excepția corectării erorilor. Cu alte cuvinte, starea RC înseamnă că nu vor mai fi adăugate funcții.
Distincția dintre software-ul beta și GA devine din ce în ce mai neclară. Multe companii distribuie acum software online și includ capacitatea de actualizare automată în aplicațiile lor.

Desigur, aceste cicluri de lansare sunt doar linii directoare și, în cea mai mare parte, sunt încălcate mai mult decât sunt respectate. De exemplu, este obișnuit ca companiile să lanseze software care nu este tocmai pregătit să atingă un anumit termen de livrare. (De cele mai multe ori, această ediție coincide cu sfârșitul unui trimestru și are diverse implicații pentru ceea ce este cunoscut sub numele de „venituri din rezervări”.)

Beneficiile prototipurilor și ale software-ului de prelansare

Primele „schițe” ale produsului sub formă de prototipuri și software alfa sau beta sunt o sursă esențială de informații. Dacă documentați software, trebuie să aveți o copie a programului pentru a vă scrie și a testa procedurile (și pentru a face capturi de ecran pentru

documentul dvs.). Același lucru este valabil și pentru prototipurile hardware.

Dezavantajele prototipurilor și ale software-ului de prelansare

La fel ca o specificație sau orice altă sursă de informații, dacă prototipul sau software-ul pe care îl utilizați nu este cea mai recentă versiune , informațiile pe care le scrieți ar putea foarte bine să fie inexacte. Asigurați-vă că atunci când echipa de dezvoltare face modificări, primiți noua versiune sau sunteți la minimum notificat cu privire la modificări.

NOTĂ : O modalitate bună de a urmări modificările este să obțineți acces la sistemul de urmărire a erorilor al dezvoltatorului, care poate oferi informații neprețuite despre ceea ce este schimbat **.** La unele companii, scriitorii pot adăuga erori pe care le găsesc în sistemul de urmărire.

Dacă faceți capturi de ecran ale unei interfețe software sau creați diagrame hardware, este deosebit de important să așteptați puțin ca produsul să se stabilească și apoi să faceți capturi de ecran sau să desenați ilustrațiile.[6]

6Diagramele hardware provin adesea din programe de proiectare asistată de calculator (CAD), care creează redări detaliate și exacte ale componentelor.

Companiile mici de software sunt deosebit de renumite pentru schimbarea lucrurilor până în ultimul minut. Dacă lucrați la una dintre aceste companii, încercați să vă educați managerii despre motivul pentru care aceste schimbări vor cauza probleme eforturilor dvs. de dezvoltare a conținutului. De asemenea, puteți dezvolta un proces care să țină cont de

Menținerea unui contact strâns cu dezvoltatorii de produse vă poate ajuta să vă dați seama când este sigur (mai sigur) să creați grafică. Inevitabil, va trebui să reluați capturi de ecran sau să actualizați desenele din cauza modificărilor de ultim moment. Dar puteți minimiza cantitatea de reluare pe care va trebui să o faceți așteptând cât mai mult posibil înainte de a crea ilustrații sau de a face capturi de ecran. În schimb, introduceți substituenți care explică ce va afișa un desen sau o captură de ecran.

STRICT SECRET

Multe produse sunt considerate confidențiale în timp ce sunt în curs de dezvoltare. Companiile nu doresc ca concurenții lor să audă despre noul produs sau despre caracteristicile acestuia.

Dacă lucrați la un produs ale cărui caracteristici (sau existență) nu au fost încă anunțate, vă puteți aștepta la unele cerințe de securitate. În general, ar trebui să evitați să discutați despre detaliile la care lucrați cu oricine nu este implicat în proiect.

Multe companii cer angajaților să semneze un acord de confidențialitate (NDA). NDA precizează obligațiile dumneavoastră de a păstra informațiile confidențiale și de a proteja informațiile de proprietate. Majoritatea NDA-urilor sunt simple, dar citește-le pe fiecare. În unele cazuri, o companie va introduce informații despre proprietatea intelectuală în NDA. Acordurile privind proprietatea intelectuală și drepturile de autor ar trebui să fie separate de NDA, care ar trebui să se concentreze doar pe modul în care trebuie să gestionați informațiile confidențiale pe care o companie vi le divulgă.

Dacă lucrați la informații guvernamentale clasificate, așteptați-vă la cerințe mult mai stricte. Dar nimic nu putea depăși compania care le-a cerut scriitorilor săi tehnici să ascundă un prototip de imprimantă atunci când nu lucrau la documentație . Scriitorilor li s-a cerut să acopere prototipul cu o cutie mare de fiecare dată când părăseau camera, astfel încât

aceste modificări cu versiuni iterative și conținut care este actualizat automat împreună cu software-ul.

Desigur, un produs în schimbare poate provoca și dificultăți textului dvs. O abordare bună este să întrebați dezvoltatorii care părți ale produsului sunt mai stabile, astfel încât să puteți scrie mai întâi despre acestea. Apoi, așa cum sunt celelalte părți

nimeni să nu poată privi înăuntru și să vadă imprimanta. În plus, dezvoltarea trebuia făcută într-o cameră fără ferestre, iar ușa trebuia încuiată atunci când scriitorii nu se aflau în cameră. Aceasta este o poveste adevărată. Într-adevăr!

finalizate, le puteți documenta. Acest lucru vă poate scuti de a rescrie un subiect de mai multe ori pe măsură ce produsul se schimbă.

Conținut moștenit

Dacă documentați o nouă versiune a unui produs existent, există șanse mari ca conținutul să existe deja pentru versiunea anterioară. În unele cazuri, puteți utiliza conținutul existent actualizând textul pentru a reflecta modificările și funcțiile adăugate.

Beneficiile conținutului moștenit

Conținutul moștenit vă poate ajuta atunci când întocmiți planuri de documente pentru conținut nou - puteți să întrebați clienții dvs. și cititorii conținutului ce le place (și ce nu le place!) în documentele existente și apoi să utilizați feedback-ul pentru a îmbunătăți conținutul pentru versiunea următoare. Dacă conținutul este bine scris , îl puteți folosi ca bază pentru noul material și puteți adăuga, actualiza sau șterge informații după cum este necesar. De asemenea, lucrul cu ceea ce a fost deja scris poate economisi mult timp.

Revizuirea conținutului pentru produse similare poate fi, de asemenea, utilă . De exemplu, dacă documentați o imprimantă care se află în aceeași linie de produse cu una care este deja pe piață, este posibil să puteți reutiliza o parte din textul respectivului produs pentru conținutul pe care îl dezvoltați.

Dezavantajele conținutului moștenit

Conținutul moștenit poate fi o problemă atunci când este

scris prost . Reelaborarea conținutului prost existent în ceva util durează atât timp cât scrierea conținutului de calitate de la zero. Dacă produsul s-a schimbat semnificativ de la ultima lansare, este posibil ca conținutul moștenit să nu aibă suficiente informații relevante pentru ca reutilizarea să merite. Veți întâlni o altă problemă cu documentele vechi dacă sunteți nou într-un loc de muncă sau când alegeți un nou client. Puteți examina conținutul moștenit și descoperi că este prost scris, dezorganizat și nu este util pentru cititori, dar clientul sau managerul dvs. consideră că informațiile existente sunt grozave și dorește doar să „faceți câteva actualizări" pentru următoarea ediție.

Veți avea nevoie de abilitățile dumneavoastră diplomatice pentru a rezolva acest tip de problemă. Puteți încerca să rescrieți o scurtă secțiune și să explicați îmbunătățirile pe care le-ați făcut.

Totuși, cel mai bun mod de a evita această situație este să vă asigurați că aflați *înainte de* a vă ocupa de serviciu ce conținut moștenit există și care este opinia clientului sau a managerului despre aceste documente. Examinați materialul înainte de a accepta postul și asigurați-vă că dvs. și potențialul dvs. angajator sunteți de acord cu ceea ce trebuie făcut.

Dezvoltatori și experți în domeniu

Oamenii care dezvoltă un produs – sau IMM-urile foarte familiarizate cu un produs – sunt cea mai importantă sursă de informații pe care o are un scriitor. Dezvoltatorii nu numai că creează prototipurile, dar știu și care funcții funcționează, cum ar trebui să funcționeze caracteristicile

atunci când nu, și ce schimbări sunt la orizont. O bună comunicare între dezvoltatorii de produse și scriitorii tehnici este esențială pentru succesul unui proiect de conținut.

Beneficiile dezvoltatorilor și IMM-urilor

Dezvoltatorii care vă răspund prompt întrebărilor și revizuiesc conținutul la timp sunt cei mai buni aliați ai tăi într-un proiect de dezvoltare a conținutului. Comentariile lor de revizuire se asigură că conținutul dvs. este corect din punct de vedere tehnic, iar cunoștințele lor despre modul în care se conturează produsul poate reduce timpul petrecut cu rescrierea materialului. Dacă dezvoltatorii vă avertizează că anumite caracteristici se vor schimba, puteți amâna să scrieți materialul despre aceste caracteristici până când dezvoltatorii vă spun că caracteristicile sunt stabile.

Dezavantajele dezvoltatorilor și IMM-urilor

Uneori, dezvoltatorii sunt atât de ocupați să lucreze la produs, încât simt că nu au timp să examineze proiectele de documente. (În unele cazuri extreme, dezvoltatorii s-ar putea să nu acorde prea multă valoare conținutului, așa că nu se deranjează deloc să-l revizuiască.) Recenziile întârzie apoi sau sunt foarte superficiale și nu oferă feedback real. Uneori, comentariile de revizuire se concentrează pe probleme precum utilizarea virgulelor sau scrierea cu majuscule, nu pe conținutul tehnic.

Pentru a evita problemele legate de scrierea gramaticală, ar trebui să faceți trei lucruri:

- Asigurați-vă că schițele de conținut pe care le furnizați sunt corecte din punct de vedere gramatical și verificate ortografic și că nu conțin erori de scriere

care vor distrage atenția recenzenților.

- Amintiți-le recenzenților că aveți nevoie de părerea lor cu privire la probleme tehnice, nu la gramatică. Dacă un editor sau un alt scriitor va revizui lucrarea pentru gramatică și aderarea la ghidul de stil, spuneți recenzenților tehnici că nu trebuie să se concentreze asupra acestor probleme.

- Creați o foaie de semnare și atașați-o la schiță sau utilizați instrumentele de flux de lucru electronice ale departamentului dvs. pentru a urmări conținutul schiței prin procesul de revizuire. Solicitarea de către recenzenți să semneze recenziile lor îi face mai responsabili (și vă poate oferi, de asemenea, o anumită protecție dacă erorile tehnice nu sunt detectate).

Obținerea unei recenzii solide de la dezvoltatori este esențială, deoarece numai dezvoltatorii știu dacă conținutul este corect din punct de vedere tehnic. Fără o analiză amănunțită de către echipa de dezvoltare sau IMM-uri, conținutul nostru nu va fi la fel de util pentru utilizatorii produsului.

Care sunt câteva dintre modalitățile prin care vă puteți asigura că dezvoltatorii vă oferă informațiile de care aveți nevoie? Consultați următoarea bară laterală, „(Aproape) 30 de moduri de a obține informații de la dezvoltatori."

(Aproape) 30 de moduri de a obține informații de la dezvoltatori

Deși multe dintre următoarele sugestii nu sunt deloc serioase, mesajul de bază ar trebui să fie clar: stabiliți o linie de comunicare clară, fiți perseverenți, dar respectuos și amintiți-vă că dezvoltatorul este o persoană cu interese și responsabilități în afara muncii.

1. Aduceți covrigi și cremă de brânză la o sesiune de revizuire de dimineață.
2. Oferiți conținut care necesită doar modificări minime din partea dezvoltatorilor. Dacă dezvoltatorii vă respectă munca, va fi mai probabil să livreze informațiile .

3. Descoperiți metoda preferată de comunicare a dezvoltatorului și utilizați-o. Dacă dezvoltatorul preferă să vorbească la răcitorul de apă, fă-o. Dacă dezvoltatorul preferă să fie contactat prin e-mail, folosește e-mailul, chiar dacă cubul lui este vizavi de al tău.

(Aproape) 30 de moduri de a obține informații de la dezvoltatori

4. Respectați timpul dezvoltatorului și alte angajamente. Încercați să vă grupați întrebările în loc să o întrerupeți în mod constant.

5. Luați în considerare utilizarea dispozitivelor de tortură medievale, inclusiv suportul și fecioara de fier.

6. Dezvoltați o expertiză enormă în produsul dvs. Este mai probabil ca inginerii de produs să vă ia întrebările în serios dacă cred că vă cunoașteți lucrurile.

7. Limitați întrebările pe care le adresați dezvoltatorului la lucruri cu adevărat obscure.

8. Brownie-uri. Și mulți dintre ei.

9. Participați la reuniunile proiectului de dezvoltare pentru a fi la curent cu ceea ce se întâmplă cu proiectul.

10. Când lucrați până târziu, împărtășiți pizza.

11. Învață să citești codul și să afli informații prin scanarea codului.

12. Ușurează viața dezvoltatorului. Când inserați interogări pentru dezvoltator în documentul dvs., utilizați un tip mare, aldine și greu de ratat.

13. Dacă nu doriți să vă criticați stilul de scriere (și plasarea virgulelor), nu criticați munca dezvoltatorului.

14. Aflați care este programul de lucru al dezvoltatorului și sunați (sau vizitați) în timpul acelor ore.

15. Când raportați erori către dezvoltatori, fiți amănunțit. Explicați exact ce se întâmplă și cum să îl reproduceți. Nu-l lăsa pe dezvoltator să-și dea seama.

16. Cash tare rece.

17. Salvați întrebări și faceți o listă pe care să o oferiți dezvoltatorului în loc să puneți întrebări individuale.

18. Trimiteți unul sau două capitole pentru revizuire la un moment dat, în loc de întregul document.

19. Împărțiți recenziile astfel încât dezvoltatorii să examineze doar materialul pentru care sunt responsabili.

20. Dacă totul eșuează, căsătorește-te cu un dezvoltator. (Acest lucru nu este probabil să ajute, totuși.)

21. Nu pune întrebări stupide - cercetează-ți mai întâi.

(Aproape) 30 de moduri de a obține informații de la dezvoltatori

22. Nu spuneți unui dezvoltator că ați fi putut proiecta o interfață mai bună în somn (chiar dacă este adevărat).
23. Aflați care este gustarea preferată a dezvoltatorului și se întâmplă să aveți câteva în timpul următoarei întâlniri de revizuire.
24. Programați o întâlnire săptămânală permanentă pentru a analiza întrebările.
25. Raportați erorile dezvoltatorului personal în loc de sistemul de urmărire a erorilor — mulți dezvoltatori sunt evaluați pe baza numărului de erori raportate pe codul lor.
26. Trimiteți managerului dvs. o notă în care să explicați data limită atunci când aveți nevoie de comentarii.
27. Copiați-vă managerul în corespondența către dezvoltatori.
28. Copiați managerul dezvoltatorului la solicitările de informații.
29. Spuneți managerul dumneavoastră să vorbească cu managerul dezvoltatorului (o măsură de ultimă instanță).



Interviuri cu utilizatorii

Scrieți conținut pentru utilizatorii unui produs, așa că are sens ca aceștia să vă ofere informații valoroase în timpul procesului de scriere. Din păcate, aceasta este de departe cea mai dificilă informație de obținut.

Beneficiile interviurilor cu utilizatorii

Vorbind cu utilizatorii unui produs, puteți obține informații directe despre modul în care produsul este utilizat cu adevărat. Utilizatorii vă pot spune despre ce s-au întâmplat (pentru a vă asigura că documentul explică clar problema) și vă pot arăta sarcinile efectuate cel mai frecvent (ceea ce vă poate ajuta să aflați în ce ordine trebuie descrise sarcinile în conținut). Uneori, un interviu cu un utilizator va dovedi că schița documentului nu reflectă utilizarea instrumentului în lumea reală, așa că poate fi necesar să reînnoiți structura schiței (și poate chiar documentul tău, dacă ai scris deja mult) pentru a reflecta realitatea .

NOTĂ : DE ASEMENEA , este important să întrebați utilizatorii cum găsesc informații despre produsele companiei dvs. Majoritatea utilizatorilor apelează la motoarele de căutare precum Google în loc să meargă direct pe site-urile web ale companiei, așa că strategiile dvs. de conținut ar trebui să țină cont de acest lucru. Cunoașterea termenilor și expresiilor pe care utilizatorii le introduc în motoarele de căutare vă poate ajuta pe dvs. (și pe colegii dvs. care întrețin conținutul web) să rafinați cuvintele cheie ale motorului de căutare asociate conținutului online al companiei dvs.

Dezavantajele interviurilor cu utilizatorii

Bugetele strânse și programele agresive ale proiectelor de

dezvoltare a conținutului fac adesea imposibile interviurile utilizatorilor – interviurile sunt costisitoare și consumatoare de timp , indiferent dacă interviurile sunt făcute personal, cu chestionare pe hârtie sau online sau prin telefon. Chiar dacă reușiți să obțineți acces la clienți pentru interviuri , uneori ajungeți cu persoane care nu sunt adevărații utilizatori ai produsului. S-ar putea să ajungi să vorbești cu persoana care supraveghează angajații care utilizează un produs în locul angajaților înșiși. Feedback-ul unui astfel de individ poate face mai mult rău decât bine, deoarece opinia supervizorului cu privire la modul în care produsul este utilizat (sau ar trebui să fie utilizat) poate fi foarte diferită de realitatea de zi cu zi a angajaților.

Pentru produsele noi, este posibil să nu știți cine vor fi utilizatorii, ceea ce face dificilă intervievarea acestora.

Deși comunicatorii tehnici acționează adesea ca susținători ai utilizatorilor, oferind informațiile de care utilizatorii le doresc și de care au nevoie, există cazuri în care acest lucru s-ar putea să nu vă ofere imaginea adevărată. Dacă documentați politicile și procedurile companiei, pe lângă modul de utilizare a produsului, poate fi necesar să discutați cu managerii și supraveghetorii pentru a vă asigura că obțineți informațiile adecvate despre politica corporativă pentru documentele dvs. Aceste informații corporative pot intra în conflict cu modul în care utilizatorii ar dori să utilizeze produsul.

6 În sfârșit — este timpul să începeți să scrieți

Ce este în acest capitol

- Public, public, public
- Stil și terminologie
- Diferite tipuri de conținut
- Scrierea bazată pe subiecte și beneficiile acesteia
- Confruntarea cu schimbările inevitabile de program
- Experiența este cel mai bun profesor

Având în vedere că „scriitorul” face parte din titlul unui scriitor tehnic, este surprinzător cât de mult durează până la *scrierea efectivă* a conținutului. După ce ați creat un - plan de documentare, ați întocmit schițe și ați identificat sursele de informații, sunteți gata să începeți. Deci, cum începi? Practic, trebuie să efectuați aceleași sarcini pe care le face utilizatorul produsului și, în timp ce faceți acest lucru, scrieți exact ceea ce faceți și ce se întâmplă - atunci când o faceți.

Cu toate acestea, procesul de dezvoltare a conținutului nu este la fel de simplu ca doar notarea acțiunilor și a rezultatelor. Trebuie să furnizați informații de fundal,

cum ar fi o explicație la nivel înalt despre ceea ce face produsul și de ce și informații despre motivul pentru care utilizatorul ar putea dori să efectueze o anumită acțiune. De obicei, este mult mai dificil să creezi acele informații decât să notezi sarcini, deoarece informațiile de bază sau conceptuale necesită să înțelegi cu adevărat produsul și utilizările acestuia.

În timp ce scrieți materialul, trebuie să adaptați conținutul pentru public, să împărțiți o sarcină în pași discreti și să decideți când să utilizați grafice și tabele. Această analiză este o parte importantă a scrierii unui conținut bun. Acest capitol explică numeroasele puncte de care ar trebui să ții cont atunci când scrii conținut tehnic.

Public, public, public

Mantra agentului imobiliar este „Locație, locație, locație”; mantra ta ar trebui să fie „Public, public, public”. Pentru a crea conținut util, trebuie să vă adresați publicului la nivelul potrivit. De exemplu, dacă documentați un produs utilizat de lucrători care au puțină experiență anterioară cu computerul, poate fi necesar să explicați procedurile de bază ale sistemului de operare, de exemplu, diferența dintre un singur și dublu clic de mouse. Cu toate acestea, dacă documentați un instrument folosit de programatorii C++, o explicație despre clicul simplu sau dublu nu numai că ar fi nepotrivită, dar ar enerva și utilizatorii experimentați de computere. Atunci când conținutul își subestimează (sau supraestimează) audiența, utilizatorii

devin frustrați de informații și încep să se îndoiască de acuratețea și chiar utilitatea acesteia. Un astfel de conținut este un eșec.



Deși pare evident că instrucțiunile privind modul de utilizare a mouse-ului nu sunt necesare în conținutul la nivel de programator , lipsa de atenție față de publicul țintă este o problemă majoră în documentele tehnice.

Probabil ai experimentat asta din prima mână. Ați citit un manual prost scris pentru un aparat electrocasnic sau un dispozitiv electronic? Există șanse foarte mari ca ghidul să fie un eșec, deoarece a fost neclar și pentru că a depășit nivelul de cunoștințe sau experiență al publicului. Manualele și ajutorul online ar trebui să-i ajute pe oameni să folosească produsele, nu să-i facă să se simtă proști. Scrierea către publicul corect va preveni o mare parte de frustrare a utilizatorilor.

SĂRUT

Principiul KISS (Keep It Simple, Stupid) se aplică cu siguranță scrisului tehnic, dar rețineți că a scrie pentru publicul dvs. nu înseamnă că ar trebui să fiți paternalist sau condescendent. Cititorii tăi vor vedea imediat asta. De asemenea, ar trebui să aveți grijă să faceți presupuneri despre publicul dvs. pe baza demografiei sau a nivelului educațional.

Regula generală pentru scrierea tehnică este că ar trebui să scrieți la un nivel de clasa a opta. Puteți utiliza software pentru a verifica documentele pentru a vă verifica complexitatea (unele programe chiar vor evalua nivelul de clasă pentru dvs.), dar iată câteva îndrumări generale despre ce înseamnă cu adevărat „a scrie la un nivel de clasa a opta”:

- Folosiți propoziții declarative clare.
- Evitați jargonul, argoul și idiomurile.
- Dacă trebuie să utilizați termeni sau acronime complexe, explicați-le.
- Utilizați titluri, paragrafe, marcatori și pași pentru a vă structura scrisul în bucăți ușor de gestionat.

NOTĂ : În Capitolul 12, „Evitarea iritației internaționale ”,

veți afla că **ACESTE** și alte instrucțiuni din acest capitol facilitează traducerea documentelor.

Limbajul incluziv

Folosirea unui limbaj incluziv este uneori luată în derâdere drept „ corectitudine politică”. Este adevărat că unele fraze pot suna ciudat („lui sau ei”), dar este posibil să scrii un document care folosește un limbaj incluziv fără a fi evident în acest sens. De exemplu, luați în considerare aceste opțiuni:

1. **Produsul WinkleWart ajută utilizatorul să-și gestioneze finanțele.**
2. **Produsul WinkleWart ajută utilizatorul să-și gestioneze finanțele.**
3. **Produsul WinkleWart ajută utilizatorul să-și gestioneze finanțele.**
4. **Produsul WinkleWart ajută utilizatorii să-și gestioneze finanțele.**
5. **Produsul WinkleWart vă ajută să vă gestionați finanțele.**

Primele două variante nu sunt incluzive. Utilizarea așa-numitului „el generic” în prima propoziție ar putea fi interpretată ca incluzând femeile. Cu toate acestea, îi enervează pe mulți cititori, așa că cel mai bine este să-l evitați, chiar dacă este defensabil din punct de vedere tehnic.

Opțiunea 2 ar putea fi acceptabilă dacă scrieți pentru un public exclusiv feminin. Opțiunea 3 este incluzivă, dar este evident că încerci să fii incluziv. Luați în considerare a patra și a cincea opțiune . Ambele opțiuni vă permit să evitați construcția „el sau ea” cu grație.

În câteva cazuri, va fi dificil să scrieți folosind „el” și „ea”. In astfel de cazuri, puteți alterna între pronumele masculin și feminin.

NOTĂ : bunul simț ar trebui să prevaleze **.** Dacă scrieți un

document despre femeile însărcinate, probabil că „el sau ea” nu este potrivit.

Ocazional, vi se va cere să documentați un produs care este direcționat către un anumit grup - poate femei sau un anumit grup etnic sau rasial. Luați în considerare publicul dvs., dar nu vă insultați cititorii presupunând că presărarea câtorva nume etnice în document va face ca documentul dvs. să fie adecvat pentru audiență.

Analizându-ți publicul fără a cheltui o avere

Veți găsi cărți întregi disponibile despre analiza audienței; consultați „Analiză de audiență și activitate” la pagina 294 pentru resurse. Dar, în lumea reală, rareori ai timp (sau bani) să trimiți chestionare detaliate pentru utilizatori , să intervievezi potențiali utilizatori sau să folosești alte tehnici sofisticate. Există, totuși, o serie de întrebări pe care le poți adresa pentru a-ți da o idee despre audiul tău :

- *Care este pregătirea publicului tău?* Dacă scrieți pentru profesori de facultate, puteți face câteva presupuneri cu privire la nivelul lor de alfabetizare și educație.
- *Care este profilul demografic al audienței dvs.?* De exemplu, unde locuiesc, câți ani au și este engleza limba lor principală?

  Dacă scrieți pentru adolescenți, nu presupuneți că includerea referințelor la cele mai recente tendințe din cultura populară va face conținutul dvs. mai atrăgător pentru aceștia. Cultura pop se schimbă rapid, astfel încât referințele tale devin vechi, iar publicul realizează că te străduiești prea mult să le atragi.

Dacă publicul tău are cunoștințe limitate de limba engleză, este o idee bună să folosești grafica pentru a-ți transmite punctele principale. (Puteți lua în considerare și traducerea conținutului.)

- *Care este nivelul audienței dvs. de cunoștințe de calculator (sau cunoștințe despre hardware)?* Utilizatorii profesioniști de computere, cum ar fi programatorii sau administratorii de sistem, au cerințe de conținut diferite față de cei începători.
- *Cât de multe știu cititorii despre subiect?* Dacă documentați cum să utilizați o bază de date juridică, avocații care o folosesc sunt probabil experți în conținutul bazei de date. Cu toate acestea, este puțin probabil să fie experți în computere. În acest caz, nu trebuie să vă faceți griji cu privire la explicarea termenilor legali, dar trebuie să explicați termenii computerului. Dacă produsul dvs. este o bază de date cu informații juridice pentru publicul larg, nu puteți presupune că cititorul va avea cunoștințe juridice sau informatice.
- *Cât de motivat este cititorul tău?* Utilizatorul dorește să folosească produsul? Dacă scrieți despre o cameră digitală, probabil că puteți presupune că cei mai mulți dintre cititorii dvs. sunt interesați să folosească camera și doresc să învețe despre aceasta, astfel încât să poată face fotografii bune. Dar ce se întâmplă dacă scrieți despre o aplicație de bază de date care înlocuiește un sistem de arhivare pe hârtie într-un birou? Funcționarii care folosesc de ani de zile sistemul de dosar pe hârtie știu exact cum să folosească vechiul sistem. Dar acum, trebuie să învețe un sistem nou, bazat pe computer, care poate să nu fie popular. În acest caz, motivația audienței dvs. ar putea

fi foarte scăzută. Cu cât motivația publicului dvs. este mai scăzută , cu atât conținutul dvs. ar trebui să fie mai ușor (și mai scurt). Un cititor mai motivat este mai dispus să investească ceva timp citind conținut pentru a afla despre produs.

- *Care sunt cerințele utilizatorului?* Ce trebuie să facă utilizatorii cu produsul? Au nevoie să știe cum să facă totul sau doar cum să folosească câteva funcții importante? Această întrebare vă va ajuta să evaluați dacă informațiile dvs. ar trebui să fie strict orientate către sarcini (cum să îndepliniți sarcina X) sau să includă informații de referință (o listă exhaustivă de caracteristici, de obicei organizate alfabetic sau printr-o altă schemă care nu abordează ordinea în care sunt efectuate sarcinile).
- *Cititorii dumneavoastră au caracteristici fizice sau limitări care le afectează capacitatea de citire?* Aceste limitări vor afecta modul în care proiectați și livrați conținutul. De exemplu, cititorii mai în vârstă sau cititorii cu vedere limitată nu vor aprecia fonturile mici și înghesuite. Cititorii care sunt daltonici nu vor observa că ați codat inteligent titlurile cu culori pentru ei. Dacă publicul dvs. include persoane nevăzătoare, trebuie să vă asigurați că conținutul dvs. este înțeles de cineva care îl *aude* sau că funcționează în Braille.

Răspunsul la aceste întrebări vă va ajuta să vă înțelegeți publicul și să scrieți conținut care să corespundă mai bine cerințelor acestora.

Standarde de accesibilitate

Când creați conținut, rețineți întotdeauna că informațiile ar trebui să fie accesibile persoanelor cu dizabilități.

De exemplu, dacă creați conținut pentru un site web, asigurați-vă că includeți text alternativ care explică pe scurt fiecare imagine; majoritatea instrumentelor de dezvoltare web facilitează foarte mult adăugarea de text alternativ. Software-ul de citire a ecranului va citi acel text alternativ pentru a descrie o imagine unei persoane cu deficiențe de vedere.

În 1998, Congresul a adoptat o legislație care impune agențiilor federale să facă accesibilă conținutul lor electronic și tehnologia informației. Aceste standarde, cunoscute sub numele de Secțiunea 508, se aplică software-ului, informațiilor online, dispozitivelor de telecomunicații și altor produse. Vizitați www.section508.gov pentru informații detaliate despre standardele Secțiunii 508.

Legea nu cere ca companiile private să respecte orientările Secțiunii 508 (cu excepția cazului în care acele companii furnizează servicii și instrumente pentru guvern). Multe companii instituie standardele Secțiunea 508 ca cele mai bune practici sau implementează alte standarde, cum ar fi cele ale Inițiativei pentru Accesibilitatea Web (www.w3.org/WAI).

Deși pare de bun simț să implementezi accesibilitatea astfel încât toți utilizatorii (și potențialii clienți) să aibă acces la produsele și informațiile unei companii, unele companii mari au fost date în judecată pentru că au site-uri web inaccesibile.

Stil și terminologie

Înainte de a începe să scrieți, asigurați-vă că consultați ghidurile de stil pentru proiectul dvs. Majoritatea proiectelor au editori care stabilesc liniile directoare ale unui proiect - când să scrieți cu majuscule cuvintele, ce termeni să folosiți atunci când faceți referire la părți ale produsului și așa mai departe. Dacă înveți regulile înainte de a începe să scrii, poți preveni (sau cel puțin minimiza) mizeria remedierii erorilor stilistice repetate din textul

tău.

Capitolul 9, „Importanța de a fi editat”, conține mai multe informații despre liniile directoare de stil și procesul de revizuire a documentelor.

Diferite tipuri de conținut

Puteți împărți conținutul pe care trebuie să îl creați în mai multe categorii diferite. Din nou, puteți găsi volume de cercetări academice pe această temă, dar iată câteva categorii de bază:

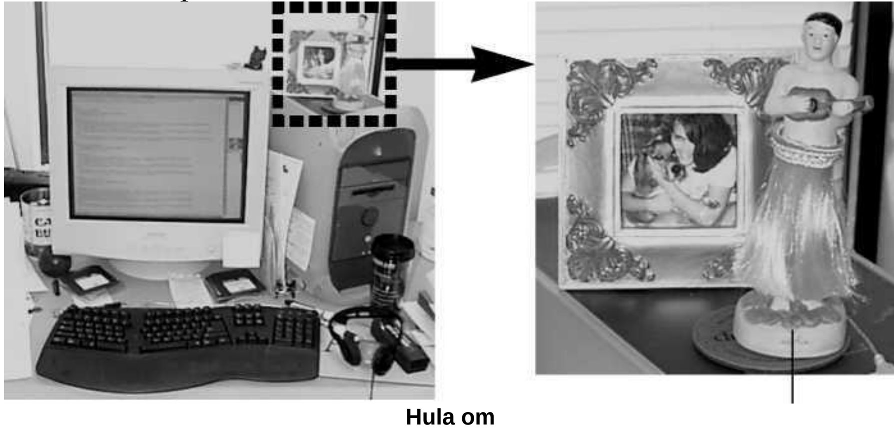
- Informații despre interfață
- Informații de referință
- Informații conceptuale
- Informații procedurale

Următoarele câteva subsecțiuni descriu fiecare dintre aceste tipuri de informații și cum le puteți gestiona pe măsură ce asamblați conținut.

Informații despre interfață

Informațiile interfeței explică funcția unei anumite piese de pe un produs. Pentru hardware, veți furniza adesea informații despre interfață ca ilustrație sau fotografie. De exemplu, afișați o vedere mai mare a produsului și apoi măriți o anumită parte (așa cum se arată în Figura 4). Puteți indica în continuare părți specifice cu *înștiințări,* care constau din linii și etichete („Hula man” în Figura 4).

Figura 4: *Puteți oferi o vedere de ansamblu și apoi puteți mări cea mai importantă parte a imaginii într-o imagine separată*



Pentru software, puteți furniza etichete similare electronic . Multe aplicații includ ToolTips, care sunt etichete pop-up afișate atunci când utilizatorul pune cursorul peste un anumit element timp de câteva secunde (Figura 5).

Figura 5: *ToolTip în software-ul de e-mail Thunderbird*

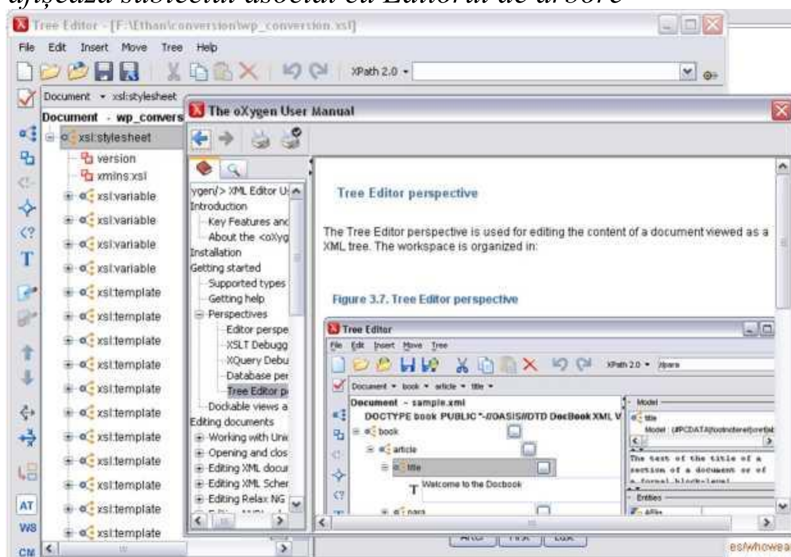


Dacă dezvoltați conținut pentru o aplicație software, puteți oferi și ajutor sensibil la context, care este declanșat atunci când utilizatorul selectează un element de interfață și apoi un buton sau o tastă (cum ar fi F1). Este afișată o fereastră mică cu o propoziție sau două care explică o anumită fereastră

sau un buton, sau ajutorul online se deschide și afișează subiectul asociat articolului.

După cum se arată în Figura 6 , ajutorul sensibil la context vă permite să oferiți mai multe detalii decât sfaturile instrumente, care sunt în mod normal limitate la doar un cuvânt sau două.

Figura 6: *Ajutor sensibil la context în XML oXygen Editorul afișează subiectul asociat cu Editorul de arbore*



Unii scriitori oferă o listă cu toate elementele interfeței în anexa unui manual. Luați în considerare dacă efortul de a aduna aceste informații merită. Este puțin probabil ca cititorii tăi să citească o anexă doar pentru a vedea toate elementele interfeței explicate. Cu toate acestea, legarea descrierilor interfeței online la elementele de pe interfață - oferă asistență imediată utilizatorilor.

Construirea de ajutor sensibil la context poate fi o

provocare tehnic. Este necesar să lucrați îndeaproape cu dezvoltatorii de software și să utilizați unele instrumente complexe. **NOTĂ :** Multe instrumente de creație de ajutor au încorporate capacități de ajutor sensibile la context, dar dacă lucrați într-un mediu de creație bazat pe Arhitectura Informațională Darwin (DITA), procesul dvs. probabil nu va permite construirea de ajutor sensibil la context **.** Pentru mai multe informații despre DITA, consultați „Structurat crearea cu DITA" la pagina 234 .

Informații de referință

Informațiile de referință sunt date pe care cititorii trebuie să le caute (sau „referință"). Un dicționar este un exemplu excelent de informații de referință. Un dicționar standard oferă o cantitate enormă de informații despre cuvinte, dar nu vă spune nimic despre cum să scrieți propoziții. Deci, informațiile de referință presupun că cititorul știe ce să facă cu informația; oferă conținut, dar nu instrucțiuni. În scrierea tehnică, informațiile de referință includ glosare și liste de funcții pentru un limbaj de programare.

Scrierea informațiilor de referință nu este deosebit de dificilă (deși obținerea efectivă a informațiilor poate fi). Deoarece informațiile sunt de obicei foarte structurate și organizate într-un mod care nu este dezbătut (de exemplu, alfabetic), puteți crea un schelet pentru fiecare articol de referință și apoi completați doar informațiile necesare.

Avantajele pe care le obțineți din formatele online, cum ar fi indexurile pe care se poate face clic, căutarea în text integral și link-urile hipertext, sunt deosebit de utile atunci când sunt aplicate informațiilor de referință. Într-o carte, puteți furniza informații în ordine alfabetică și le puteți oferi cititorilor indici și referințe încrucișate, dar

online aceștia pot face clic pe un articol pentru a vedea informațiile aferente. Luați în considerare posibilitatea de a face informații de referință disponibile online pentru a face căutarea mai rapidă și mai puternică.

Când scrieți informații de referință, rețineți că utilizatorii care le citesc caută de obicei o singură informație. De exemplu, vor să știe cum să folosească o anumită funcție și nimic altceva. A le oferi text narativ lung, probabil, nu va fi popular.

Informații conceptuale

Informația conceptuală este de departe cea mai dificilă informație pe care vi se va cere să o scrieți. Când scrieți informații conceptuale, furnizați „de ce" din spatele unei caracteristici. Informațiile de referință vă spun ce este o funcție, iar informațiile procedurale vă spun cum să utilizați funcția . Dar informațiile conceptuale explică în ce circumstanțe caracteristica A este o alegere mai bună decât caracteristica B. De obicei, capitolul introductiv dintr-o carte este conceptual ; se discută despre produs și se explică ce poți face cu produsul. În unele cazuri, vi se poate cere să explicați de ce produsul dvs. este mai bun decât cel al concurenței.

Este dificil să scrii informații conceptuale, deoarece necesită o înțelegere dincolo de ceea ce poți învăța uitându-te la interfața unui produs. De exemplu, pe baza lucrurilor pe care le vedeți în interiorul unei mașini, nu puteți furniza avertismentul că viteza excesivă este o idee proastă – relația dintre viteza și oprirea de către poliție nu este evidentă din privire la tabloul de bord al unei mașini.

Informații procedurale

Informațiile procedurale constau în pași care îi spun

utilizatorului cum să efectueze o sarcină. Deoarece majoritatea conținutului conține o mulțime de informații despre cum să utilizați un produs, probabil că veți petrece mult timp scriind informații procedurale , numite și informații orientate către sarcini.

Următorul capitol, „Scrierea informațiilor orientate către sarcini”, oferă multe indicații despre cum să scrieți proceduri eficiente.

NOTĂ : NU ORICE PRODUS VA AVEA INFORMAȚII DE REFERINȚĂ ȘI ORIENTATE spre sarcini. Unele produse au adesea doar un ghid de utilizare orientat spre sarcini, care îi spune utilizatorului cum să instaleze și să utilizeze produsul. Este posibil să nu fie nevoie de o referință la nivel de programator.

Scrierea bazată pe subiecte și beneficiile acesteia

Unele companii scriu conținut ca *subiecte:* mici bucăți de conținut care sunt combinate pentru a crea un livrabil. Adesea, subiectele (cunoscute și ca module) sunt împărțite în funcție de tipul de informații pe care le prezintă: informațiile procedurale pentru o anumită caracteristică intră într-un subiect, informațiile conceptuale intră într-un alt subiect și așa mai departe.

Conținutul bazat pe subiect oferă următoarele beneficii:

- Reutilizare ușoară—Reutilizarea și partajarea informațiilor în subiecte elimină mai mulți autori care scriu aceleași informații în livrabile diferite, ceea ce pierde timp și introduce inconsecvențe în terminologie și prezentare.

- Actualizarea automată a subiectelor—Când modificați informațiile dintr-un subiect, acestea sunt actualizate automat în fișierul (sau fișierele) sursă în care sunt plasate. Actualizarea automată elimină nevoia de a afla unde sunt folosite subiectele în fișierele sursă și de a face aceleași modificări în diferite locații. Efectuarea schimbării într-o singură locație asigură, de asemenea, consistență.

Pentru a înțelege cum funcționează creația bazată pe subiecte, să presupunem că scrieți conținut pentru un grup de imprimante care sunt similare; modelele avansate au mai multe caracteristici. Tabelul 2 prezintă o hartă de caracteristici pentru imprimante.

Tabelul 2: *Caracteristicile a trei modele de imprimante*

Numărul modelului imprimantei	Sertar de hârtie de 500 de coli	Sertar secundar pentru hârtie	Imprimare color	Atașament pentru imprimare duplex
Model A-1000	X	X		
Model B-2000	X	X	X	
Model C-3000	X	X	X	X

Tu și alți autori scrieți subiecte despre caracteristici, inclusiv următoarele subiecte:

- Adăugarea hârtiei în sertarul de 500 de coli de hârtie
- Folosind sertarul secundar de hârtie
    - Imprimarea documentelor color

- Instalarea atașamentului de imprimare duplex

Pentru a crea un livrabil pentru fiecare dintre modele, ați aduna subiecte; metoda de asamblare a topurilor depinde de software-ul pe care îl utilizați. (Figura 46 de mai jos pagina 235 arată procesul pentru un flux de lucru bazat pe DITA.) Dacă lucrați într-un flux de lucru bazat pe subiecte, este probabil să scrieți un anumit set de subiecte în loc de toate piesele care alcătuiesc un manual sau un set de ajutor. Uneori , autorii nici măcar nu văd toate subiectele asamblate și formatate ca un livrabil, deoarece acele sarcini sunt gestionate de o altă persoană sau de - fluxul de publicare în sine.

Puteți găsi mai multe informații despre crearea - documentației bazate pe subiecte în *Single Sourcing: Building Modular Documentation* de Kurt Ament (ISBN 9 780815514916).

NOTĂ : Dacă scrieți documentație bazată pe subiecte, nu credeți că scrierea consecventă nu este la fel de importantă, deoarece scrieți fragmente mai mici de informații **.** Urmați standardele departamentului dvs., astfel încât subiectul pe care îl scrieți să fie similar cu celelalte subiecte ale dvs. *și* cu cel al altor scriitori - este foarte puțin probabil să scrieți toate subiectele utilizate într-un livrabil. Diferențele de stil și de prezentare devin flagrant evidente atunci când subiectele diferite sunt plasate unul după altul într-un livrabil.

Confruntarea cu schimbările inevitabile de program

Indiferent dacă scrieți informații despre interfață, referințe, conceptuale sau procedurale, vă veți ocupa mai devreme sau mai târziu (cel mai probabil, mai devreme)

de modificările de program ale unui proiect. Programele de alunecare a unui proiect se încadrează în aceeași categorie cu decesul și impozitele - vă puteți baza pe ele. Acum este puțin exagerat să spunem că nu a existat *niciodată* un proiect în care datele au fost îndeplinite, dar acele proiecte sunt în minoritate.

Programele de alunecare sunt frecvente deoarece documentația unui produs depinde de produsul în sine. Un produs se va schimba pe măsură ce este dezvoltat – în special unul nou – așa că este de bun simț că acele modificări vor afecta conținutul. Remedieri de ultimă oră, ștergeri și adăugiri la funcțiile unui produs înseamnă cel mai probabil că vor exista și modificări de ultimă oră ale documentelor. Un redactor inteligent de plan de documente știe acest lucru și creează un program pentru a se adapta schimbărilor. Un program bun conține și un „punct de înghețare" – dacă documentele urmează să fie livrate la timp, dezvoltarea produsului trebuie să înghețe într-o anumită zi. Dacă există modificări dincolo de punctul de înghețare, programul alunecă în consecință.

Modificările de ultimă oră înseamnă uneori că există unele compromisuri. De exemplu, pentru a stabili termenul limită pentru livrarea către imprimantă, poate fi necesar să renunțați la o editare solidă a unui capitol despre o funcție tocmai adăugată la produs. Dacă documentezi un software care are

actualizări automate, puteți elibera subiectele de ajutor online finalizate și apoi le puteți include pe cele pe care încă le scrieți într-o actualizare viitoare.

Luați astfel de decizii cu implicarea clientului și a echipei de documentare. Chiar dacă timpul (sau lipsa acestuia) va juca un rol important în decizia oricăror compromisuri, este important să țineți cont de utilizatorii cărții. Publicul ar trebui să fie *întotdeauna* o preocupare de top, chiar și atunci când sunteți în modul de panică din cauza schimbărilor de ultim moment. La urma urmei, dacă modificările târzii ale textului fac conținutul mai puțin prietenos cu publicul, anulați o mare parte din munca pe care ați finalizat-o deja.

Consultați „Realitatea constrângerilor de timp” la pagina 162 pentru mai multe informații despre cum să faceți compromisuri atunci când timpul este strâns.

Experiența este cel mai bun profesor

A scrie conținut pentru prima dată este intimidant. Există multe probleme pe care trebuie să le ții minte în timpul scrierii (audiența, defalcarea sarcinilor și așa mai departe), apoi există programele de alunecare, sursele de informații în schimbare constantă și alte probleme care necesită atenția ta în timpul procesului de dezvoltare a conținutului.

Dacă totul pare prea greu de gestionat, realizați că noii scriitori li se cere rareori să elaboreze planuri de documente, să creeze schițe *și* să scrie conținutul; scriitorii seniori și managerii de proiect se ocupă adesea de responsabilitățile de planificare și management de proiect. Cu toate acestea, pe măsură ce devii un scriitor

mai experimentat, implicarea ta în partea de management a proiectelor va crește cel mai probabil.

Multe companii se bazează pe fișele postului scriitorilor tehnici pe nivelul de experiență și pe gradul de responsabilitate managerială pe care o implică postul – de exemplu , un scriitor de nivel unu are un an de experiență și nu are responsabilități de management, în timp ce un scriitor de nivelul trei are șapte sau mai mulți ani de experiență și acționează ca lider de proiect și ca mentor pentru scriitorii de nivelul unu. Pe măsură ce lucrezi la tot mai multe proiecte, a-ți da seama cum să gestionezi toate elementele unui proiect devine o a doua natură. Seminariile de scriere tehnică, o diplomă dintr-un program de scriere tehnică sau numai această carte nu te vor face un scriitor bun. Cursurile, programele de studii și cărțile de referință despre scris pot ajuta, dar lucrul la proiecte din lumea reală este de departe cea mai bună modalitate de a dezvolta abilități solide de scriere tehnică.

O imaginație vie poate fi cea mai utilă

Din când în când, te vei confrunta cu Project from Hell (PFH). O veți ști când o veți vedea, dar PFH implică, de obicei, să nu obțineți informații, niciun software, niciun acces la dezvoltatori și nicio specificație - nimic.

Ce faci când ți se cere să faci imposibilul: să scrii despre o bucată de tehnologie pe care nu ai văzut-o (și care probabil încă nu există)?

O posibilitate în astfel de circumstanțe disperate este extrapolarea. Luați puținele informații pe care le aveți și faceți cea mai bună ghicire. Dacă ghiciți, asigurați-vă că materialul pe care îl scrieți este etichetat în mod clar ca ipoteză - este deosebit de important să semnalați informațiile fabricate înainte de a trimite documentul experților tehnici pentru examinare.

7 Scrierea informațiilor orientate către sarcini

Ce este în acest capitol

- Elemente ale unei proceduri
- Prezentarea procedurii
- Împărțirea unei sarcini în pași
- Inclusiv rezultatele
- Adăugarea de note, avertismente și avertismente
- Folosind liste marcate și numerotate
- Lasă ilustrațiile să spună povestea
- Organizarea informațiilor în tabele
- Inserarea referințelor încrucișate

Scrierea orientată spre sarcini reprezintă cea mai mare parte a documentației tehnice. De asemenea, este ceea ce scriitorii tehnici începători scriu de obicei primii.

Când creați o schiță pentru conținut, de obicei începeți prin a crea o listă de sarcini pe care utilizatorul le va îndeplini. Pentru a începe să documentați software-ul, încercați apoi să efectuați singur acele sarcini și să notați pașii necesari pentru a îndeplini fiecare sarcină.

Cu toate acestea, crearea de conținut solid orientat spre sarcini necesită mult mai mult decât doar notarea a ceea ce trebuie să facă utilizatorul. Trebuie să țineți cont de publicul dvs. în orice moment și, de asemenea, trebuie să luați în considerare întrebări precum următoarele:

- Fiecare pas reprezintă o acțiune pe care o întreprinde utilizatorul?
- Rezultatele unei acțiuni sunt explicate clar?
- Un grafic ar ajuta la explicarea unei acțiuni mai clar?

Acest capitol explică la ce trebuie să vă gândiți când scrieți proceduri.

NOTĂ : ACEST CAPITOL NU ESTE O resursă exhaustivă despre cum să scrieți materiale orientate spre sarcini. În schimb, explică multe dintre conceptele pe care scriitorii tehnici trebuie să le cunoască.

Elemente ale unei proceduri

Indiferent dacă explică cum să folosești o bucată de software sau cum să coaceți o prăjitură, informațiile orientate spre sarcini au în general aceleași elemente - pași care necesită acțiune din partea utilizatorului, informații despre rezultatele acelor acțiuni și grafice, tabele sau note pentru a clarifica ceea ce face utilizatorul.

Figura 7 prezintă un exemplu de procedură.

Figura 7: *Procedura de probă*

Steps that each represent an action or a logical group of actions

Informații introductive sau introductive

Cross-reference

- Înainte de a începe să amestecați ingredientele pentru tort, urmați acești pași:

{ **1.** Preîncălziți cuptorul la 350 de grade.

2. Spălați morcovii, apoi curățați-i de coajă.

Note

Notă: Cinci morcovi mari fac aproximativ 3 căni de morcovi rasi.

3. Rade morcovii în robotul de bucătărie sau folosește o răzătoare manuală (Figura 2).

Figure (with a —< figure caption)



Figure 2 Grate carrots with food processor (left) or grater (right)

4. Puneți morcovii într-unul dintre boluri și puneți deoparte.

5. Ungeți și făinați tava de 9x13 inch.

Următoarele secțiuni oferă detalii despre modul de gestionare a elementelor unei proceduri.

NOTĂ : Unele companii adoptă o abordare mai minimă prin eliminarea propozițiilor introductive sau a informațiilor despre rezultatele finalizării unui pas **.** Dacă lucrați într-un mediu de creație structurat, este posibil ca structura să nu permită toate componentele explicate în acest capitol.

Prezentarea procedurii

Înainte ca cititorii să se scufunde într-o listă de pași,

probabil că ar dori o idee despre ceea ce urmează să realizeze. O propoziție sau un paragraf introduc poate face exact asta.

Adesea, tot ce este nevoie este o propoziție simplă, ca cea prezentată în Figura 7 la pagina 111 . Dacă folosiți - propoziții pentru introduceri, asigurați-vă că toate introducerile urmează același model gramatical. De exemplu, dacă un lead-in citește

Pentru a imprima un fișier, urmați acești pași:

urmatorul ar trebui sa citeasca

Pentru a șterge un fișier, urmați acești pași:

si nu

Puteți șterge un fișier parcurgând următorii pași:

Dacă este necesar, introducerea dvs. poate fi un scurt paragraf, în special dacă aveți nevoie să explicați orice precondiții pentru finalizarea procedurii (de exemplu, utilizatorul trebuie să finalizeze o altă procedură înainte de a începe cea introdusă). O prezentare poate explica pe scurt cum finalizarea unei sarcini se încadrează într-o schemă mai mare de utilizare a produsului.

Împărțirea unei sarcini în pași

Dumneavoastră (sau un alt membru al echipei dvs.) ați scris deja o schiță care detaliază sarcinile pe care trebuie să le documentați. Când începi să scrii conținutul, tu

continuați procesul de defalcare a informațiilor — împărțiți sarcinile din schiță în pași din cadrul procedurilor.

Urmând un model în scrierea procedurilor tale, stabilești un ritm care face informațiile mai ușor de regăsit – cititorii știu la ce să se aștepte. Ca Figura 7 la pagina 111 , un pas poate conține o acțiune sau un grup de acțiuni. Pasul 1 din procedura eșantion îi spune utilizatorului să pornească doar cuptorul, în timp ce Pasul 2 îi indică utilizatorului să efectueze două acțiuni care sunt strâns asociate una cu cealaltă – spălarea și curățarea. În conținutul care explică software-ul, este obișnuit să grupați selectarea unui meniu și o alegere din acel meniu:

Selectați meniul Editare , apoi Copiere.

De asemenea, puteți grupa acțiunile de tastare a unei comenzi și apăsarea **Enter** :

Tastați `ftp` **la linia de comandă, apoi apăsați Enter.**

Cu toate acestea, nu duceți gruparea la extreme combinând mai multe acțiuni, în special selectând opțiunile de meniu din două meniuri diferite.

Inclusiv rezultatele

Când scrieți proceduri, este adesea util pentru utilizator dacă includeți rezultatul fiecărui pas. De exemplu, dacă un pas îi spune utilizatorului să selecteze o alegere de meniu, pasul ar trebui să includă rezultatul selectării acelei alegeri (Figura 8 la pagina 114).

Figura 8: *Afișați rezultatul unei acțiuni într-un pas*

1 Selectați meniul **Format** , apoi **Aspect pagină** , apoi **Utilizare pagină principală** . Este afișată caseta de dialog Master Page Usage (Figura 21).

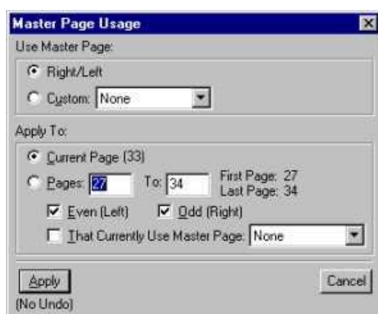


Figura 21 Caseta de dialog Utilizare pagină principală

Când includeți rezultatul unei acțiuni, nu îl faceți să arate ca un pas, atribuind o etichetă de paragraf care plasează un număr înaintea textului. Dacă lucrați cu structură , nu atribuiți un element de listă informațiilor despre rezultat: aceasta inserează un număr de pas în fața textului. În schimb, utilizați un element pentru un paragraf care este permis în cadrul unei proceduri.

Urmând exemplul prezentat în Figura 8 , rezultatul selectării opțiunilor de meniu din Pasul 1 *nu ar trebui* să devină al doilea element numerotat din lista de pași:

1. **Selectați meniul Format , apoi Aspect pagină, apoi Utilizare pagină principală .**
2. **Este afișată caseta de dialog Utilizare pagină principală.**

Practic, asigurați-vă că fiecare element din listă numerotat dintr-o procedură îi spune utilizatorului să efectueze o acțiune. În funcție de șablonul sau structura pe care o utilizați, este posibil să puteți face rezultatul mai evident punându-l pe o linie separată:

1. **Selectați meniul Format , apoi Aspect pagină, apoi Utilizare pagină principală .**
   Este afișată caseta de dialog Utilizare pagină principală.

Adăugarea de note, avertismente și avertismente

Puteți folosi note pentru a include informații într-o procedură care nu se încadrează în fluxul de acțiuni/rezultat. Folosiți note pentru informații care trebuie menționate, dar care sunt puțin în afara subiectului. O notă conține informații care sunt utile utilizatorului, dar care nu implică deteriorarea produsului sau pericol fizic. Consultați Figura 7 la pagina 111 pentru un exemplu de notă. Documentația companiei dvs. poate include, de asemenea, sfaturi, indicii și alte informații utile.

Dacă informațiile se referă la o posibilă deteriorare a produsului sau un pericol pentru utilizator, utilizați paragrafele de precauție, avertisment și pericol.

De obicei, o atenționare îi spune cititorului despre o potențială problemă, dar nu implică deteriorarea produsului sau rănirea oamenilor.

Un avertisment poate explica anumite acțiuni care vor deteriora componentele. Într-un manual de software, un avertisment poate indica faptul că selectarea unui anumit buton de pe interfață va șterge definitiv un fișier.

O notație de pericol indică posibilitatea de rănire gravă sau deces. În general, notațiile de pericol se găsesc doar în documentația hardware, dar uneori conținutul pentru software le conține, mai ales dacă aveți

de-a face cu software medical. De exemplu, pentru software-ul care calculează dozele de medicamente, o notație de pericol ar putea indica faptul că introducerea unei greutăți incorecte pentru pacient ar putea duce la calcularea unei doze greșite, ceea ce ar putea ucide un pacient.



Într-un flux de lucru bazat pe șabloane, ghidul de stil vă poate oferi îndrumări despre când să utilizați și cum să formatați notele, avertismentele și alte avertismente. Dacă lucrați într-un mediu de creație structurat, structura vă ghidează plasarea avertismentelor și le aplică formatarea. Companiile au adesea linii directoare foarte specifice cu privire la includerea avertismentelor și

pericole pentru a asigura siguranța utilizatorului și pentru a reduce răspunderea pentru produs.

Fiți prudent în ceea ce privește inserarea notelor în text. Folosirea excesivă a notelor le diminuează importanța și poate fi o supărare pentru cititori.

Folosind liste marcate și numerotate

În general, utilizați o listă numerotată pentru a indica pașii pe care utilizatorul trebuie să îi efectueze într-o anumită ordine, așa cum se arată în Figura 7 la pagina 111 . Pentru liste de articole sau opțiuni (care nu au o anumită ordine), utilizați o listă cu marcatori, așa cum se arată în Figura 9 :

Figura 9: *Glonțele nu indică o succesiune de pași*

Folosiți următoarele aparate și feronerie de bucătărie în timp ce coaceți tortul și faceți glazura:

- Cuptor
- Peeler
- Robot de bucătărie (sau răzătoarea de brânză)
- Cești și linguri de măsurat
- Linguri de lemn pentru amestecare
- Bata de oua
- Două boluri mari de amestecare
- 9 pe 13 tigaie
- Raft de sârmă
- Mănuși de cuptor
- Mixer
- Răzuitoare bol

Dacă aveți o listă de trei sau mai multe articole, luați în considerare să le includeți într-o listă cu marcatori în loc

să le enumerați într-o propoziție. De exemplu, dacă toate elementele enumerate în Figura 9 la pagina 117 erau doar o parte dintr-o propoziție, utilizatorul ar trebui să treacă prin următorul text monstru:

> **Pentru a vă face prăjitura și glazura, folosiți cuptorul, curățătorul de coajă, robotul de bucătărie (sau răzătoarea de brânză), căni și linguri de măsurat, linguri de lemn, tel pentru ouă, două boluri mari de amestecare, tavă de 9 pe 13, grătar, mănuși de cuptor, mixer și răzuitoare pentru bol.**

Lista cu marcatori comunică aceleași informații într-un mod mult mai clar.

În mediile de creație structurate, este posibil să specificați ca o listă să conțină un număr minim de articole. Multe grupuri de documentație nu le plac listele care conțin doar un articol, așa că setează structura să necesite două sau mai multe articole dintr-o listă.

Lasă ilustrațiile să spună povestea

Uneori, nicio cantitate de scris nu poate explica ceva la fel de clar ca o captură de ecran bine aleasă sau o ilustrație tehnică.

În conținut pentru software, este o practică obișnuită să afișați casetele de dialog și ferestrele pe care le întâlnește un utilizator în timp ce parcurge o procedură, așa cum se arată în Figura 10 :

Figura 10: *Capturile de ecran ale casetelor de dialog și ferestrelor unui program fac procedurile mai ușor de urmat*

2 Din lista derulantă **Comenzi , selectați Format nou.**
Este afișată caseta de dialog New Format (Figura 14).

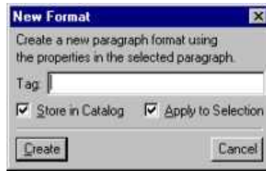


Figura 14 Caseta de dialog Format nou

În conținutul hardware, o ilustrație tehnică sau o fotografie poate reprezenta acțiunea pe care o efectuează un utilizator într-un pas, așa cum se arată în fotografia cu robotul alimentar din Figura 7 de la pagina 111 .

NOTĂ : ÎN CONȚINUTUL ONLINE, ANIMAȚIILE ȘI CLIPURILE VIDEO POT FI și mai eficiente pentru a arăta cum să finalizați o acțiune.

Dacă introduceți o grafică, nu presupuneți că se explică de la sine. Includeți o legendă pentru a-i explica scopul și, dacă este necesar, subliniați anumite elemente cu înștiințări , care sunt liniile și fragmentele de text care concentrează atenția cititorului. Consultați înștiințarea „Hula man” din Figura 4 de la pagina 99 și indicația „Cuptor” din Figura 12 de la pagina 122 pentru exemple.

Când decideți dacă să includeți o grafică, luați în considerare publicul dvs. De exemplu, dacă le spuneți începătorilor la computer despre cum să deschidă un fișier, este posibil să doriți să includeți o captură de ecran a casetei de dialog standard Windows Open. Cu toate acestea, pentru un public mai priceput la computer , o astfel de captură de ecran probabil nu ar fi necesară, deoarece utilizatorii sunt obișnuiți cu acea casetă de dialog standard. Dacă produsul dvs. folosește o casetă de dialog Deschidere nestandard, poate doriți să o explicați și să afișați un grafic, totuși.

În general, este responsabilitatea unui scriitor să facă capturi de ecran; unii scriitori (în special din departamentele mai mici) creează tot conținutul vizual. Dacă aveți norocul să lucrați cu designeri grafici și ilustratori tehnici, asigurați-vă că îi țineți informați despre ceea ce aveți nevoie. De asemenea, verificați programul din planul de documente pentru datele limită ale cererilor grafice.

Consultați Capitolul 8, „Comunicare vizuală", pentru mai multe informații despre crearea de elemente vizuale pentru conținut.

Organizarea informațiilor în tabele

Tabelele sunt încă o altă modalitate de a comunica informații (în special informații care sunt repetitive sau au un model). Pentru a vă asigura că scopul unui tabel este clar, utilizați anteturi pe coloane și (rânduri, dacă este necesar). De asemenea, puteți adăuga o legendă pentru tabel. Figura 11 prezintă un tabel cu anteturi pe coloane și o lege.

Figura 11: *Tabelele sunt utile pentru informațiile care au un model*

Tabelul 2 enumeră ingredientele pentru glazură.

Tabelul 2 Ingredientele pentru glazura

Ingredient	**Amount**
Cremă de brânză, moale	8 ounces
Butter or marga-rine, softened	1/2 cup
Confectioners sugar	4 cups

Vanilla extract	1 teaspoon
Nuci pecan tocate (optional)	1 cup

Dacă conținutul dvs. se bazează pe structură, structura va specifica dacă un tabel are o legendă, un rând de titlu și așa mai departe. Unele elemente pot fi opționale (de exemplu, puteți include o legendă, dar nu este obligatorie.) Tabelele pot fi utile în material de referință (de exemplu , tabelele care listează comenzile, parametrii și utilizările lor).

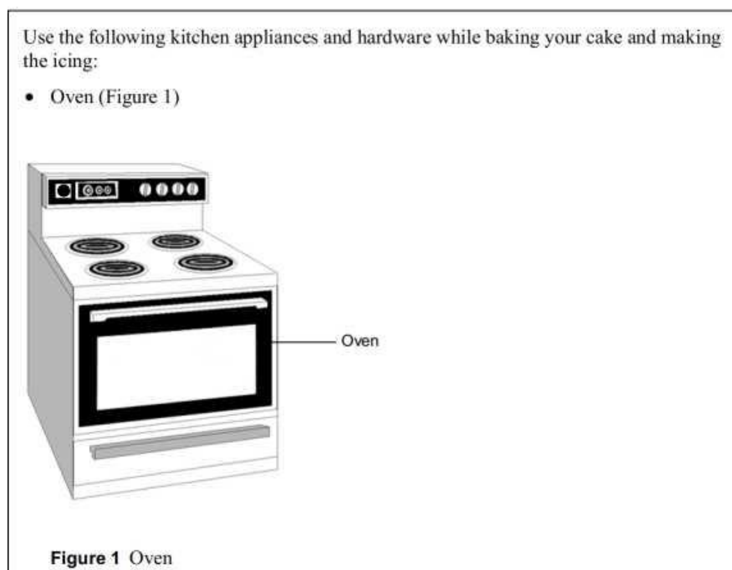
Inserarea referințelor încrucișate

Nu este neobișnuit ca mai multe figuri sau tabele să apară în conținut orientat către sarcini, așa că este important ca orice text care se referă la o figură sau un tabel să fie foarte specific despre ceea ce face referire. Cea mai bună modalitate de a vă asigura că utilizatorul face referire la articolul corect este să utilizați o referință încrucișată.

Referințe încrucișate în documentele tipărite

În documentația tipărită, plasarea unei referințe încrucișate poate fi la fel de ușoară ca și introducerea unui identificator pentru elementul referit în paranteze (Figura 12).

Figure 12: *Simple cross-reference*


Use the following kitchen appliances and hardware while baking your cake and making the icing:

- Oven (Figure 1)

Figure 1 Oven

Figura 7 de la pagina 111 și Figura 11 de la pagina 121 arată, de asemenea, utilizările de bază ale referințelor încrucișate.

În documentele tipărite, uneori este necesar să se includă numărul paginii pentru articolul referit atunci când articolul este cu câteva pagini înainte sau înapoi, așa cum se arată în referințele încrucișate pe care tocmai le-ați citit în paragraful precedent și în nota din Figura 13 :

Figura 13: *Referință încrucișată cu numărul paginii*

1. În cel de-al doilea castron mare, bateți ouăle cu telul, apoi adăugați uleiul și laptele.

Notă: Tabelul 1 de la pagina 4 prezintă cantitățile de ingrediente.

Dacă software-ul dvs. de dezvoltare a textului are o caracteristică de referință încrucișată , utilizați-o pentru a insera referințe în loc să introduceți doar numele și numărul paginii articolului la care faceți referire - acest lucru se aplică fluxurilor de lucru bazate pe șabloane și pe structură. Când creați conținut tipărit sau bazat pe PDF, paginarea cărții se va schimba pe măsură ce adăugați și ștergeți conținut, dar instrumentul dvs. de creație va actualiza automat numerele de pagină din referințele dvs. încrucișate. Dacă ați introdus manual numerele de pagină pentru referințele dvs. încrucișate, va trebui să verificați dacă numărul de pagină al fiecărei referințe este corect înainte de a imprima documentul.

Nu este necesar să includeți numărul paginii dacă - articolul la care se face referire se află pe aceeași pagină sau pe o pagină în față într-o carte tipărită.

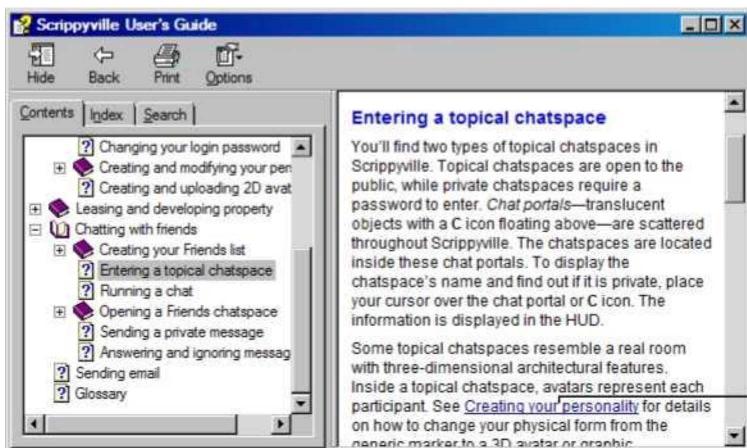
NOTĂ : UNEORI , nu veți ști ce pagini dintr-un manual se vor confrunta una cu cealaltă până la producția finală , așa că verificarea dacă referințele încrucișate necesită numere de pagină ar trebui să facă parte din procesul de producție. Consultați „Numerele paginilor în referințe încrucișate” la pagina 192 pentru mai multe informații.

Link-uri în conținutul online

În conținutul online și fișierele PDF, referințele încrucișate sunt, în general, *legături live;* când utilizatorii dau clic pe un link, conținutul de pe ecran sare în locul în care indică referința încrucișată

. Pentru a face linkurile din conținutul online distincte de textul standard, acestea sunt de obicei evidențiate cu o - culoare diferită, subliniere sau ambele (Figura 14).

Figure 14: *Cross-reference link in help*



Link is underlined.

Dacă creați conținut online prin conversia fișierelor sursă pentru cărți tipărite, instrumentul dvs. de conversie va crea și formata automat linkurile, atâta timp cât referințele încrucișate sunt configurate într-un mod pe care instrumentul îl recunoaște . În general, dacă configurați referințele cu funcția de referință încrucișată a instrumentului de dezvoltare a textului , instrumentul de conversie le va procesa corect. Numerele paginilor nu sunt necesare în linkurile online, așa că majoritatea instrumentelor de conversie elimina automat aceste informații.

Dacă creați direct conținut online, instrumentul pe care îl

utilizați include probabil o modalitate de a configura rapid link-uri de referință încrucișată în formatul corect.

Linkurile din conținutul online nu se limitează doar la - referințe încrucișate. De asemenea, puteți indica alt conținut: site-uri web, videoclipuri și așa mai departe. Înainte de a crea linkuri către *orice* conținut, verificați mai întâi politicile privind referirea la alte resurse. Multe companii au reguli stricte cu privire la conectarea la materiale online (și, uneori, acestea includ informații create de compania însăși). De asemenea, rețineți că site-urile web se schimbă frecvent, deci linkurile se va întrerupe când paginile web sunt șterse, redenumite și așa mai departe.

Comunicarea vizuală

Ce este în acest capitol

- Ce fel de imagini ar trebui să folosesc?
- Utilizarea graficelor în conținut
- Utilizarea conținutului media îmbogățit
- Hei, eu sunt un scriitor, nu un artist!

Poate că numele *scriitorului tehnic* este puțin înșelător. Pe măsură ce creați documentele, veți descoperi multe locuri în care furnizarea de informații într-o grafică sau un clip video va face conținutul mult mai ușor de înțeles.

Grafica tradițională include mai multe tipuri diferite de ilustrații , cum ar fi:

- Artă în linie (desene)
- Capturi de ecran
- Grafică de proiectare asistată de computer (CAD).

În conținutul online, nu vă limitați la a oferi doar imagini statice. Puteți include conținut media îmbogățit care

încorporează atât elemente vizuale, cât și sunet: clipuri video, instrucțiuni audio și capturi de ecran animate.[7]

Rich media poate fi, de asemenea, interactiv. De exemplu, puteți crea chestionare cu variante multiple care oferă cititorilor feedback instantaneu dacă au răspuns corect la întrebări.

Ce fel de imagini ar trebui să folosesc?

Nu există un singur răspuns corect la această întrebare. În general, folosiți capturi de ecran atunci când doriți să afișați o imagine a ceea ce este afișat pe ecranul computerului. În conținutul online, puteți duce această idee și mai departe, incluzând o captură de ecran animată cu o voce off care explică ceea ce este afișat în clip. Fotografiile sunt excelente pentru a afișa imagini din viața reală sau informații foarte detaliate. Același lucru este valabil și pentru clipurile video din conținutul online: ele arată procesul exact pe care un utilizator ar trebui să-l urmeze pentru a finaliza o sarcină.

Grafica în linie vă permite să simplificați o piesă de mașină și să afișați doar părțile pe care doriți să se concentreze cititorul. Grafica CAD arată vederi exacte și detaliate ale componentelor. Desenele CAD pot fi, de asemenea, folosite pentru a crea animații care măresc pe o anumită parte, de exemplu . Ca întotdeauna, trebuie să iei în considerare publicul tău și

ceea ce trebuie să știe înainte de a decide ce tip de

7Captură de ecran animată care arată cum să finalizați o sarcină în FrameMaker: www.scriptorium.com/change.html

imagine sau rich media să folosească.

Acest capitol se concentrează pe detaliile tehnice ale adăugării de elemente vizuale la conținutul dvs., cum ar fi formatele de fișiere de care veți avea nevoie.

NOTĂ : Pentru informații despre proiectarea informațiilor vizuale, consultați The Visual Display of **QUANTITATIVE** *Information* de Edward Tufte (ISBN 9780961392147).

Utilizarea graficelor în conținut

Line art, capturile de ecran și fotografiile sunt printre tipurile de imagini statice pe care le puteți include în conținut.

Înțelegerea tipurilor de fișiere grafice

În lumea fizică, imaginile vizuale au o mulțime de - formate diferite - picturi în ulei, desene în creion, schițe, fotografii și așa mai departe. Când stocați imagini pe un computer, totuși, aveți doar două tipuri de grafice : imagini vectoriale și grafice bitmap.

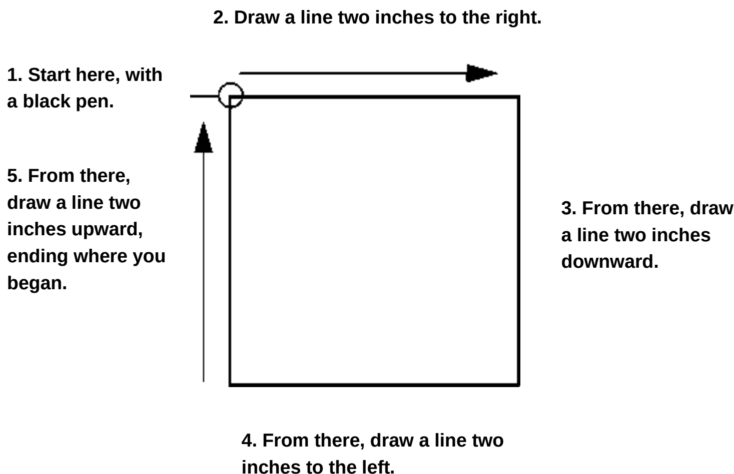
În general, configurați desene (de exemplu, grafice în linie și diagrame) ca imagini vectoriale și utilizați formate bitmap pentru fotografii și capturi de ecran.

Imagini vectoriale

În matematică, un *vector* este o dreaptă care are un punct de plecare, o lungime și o direcție (cu alte cuvinte, o săgeată). *Imaginile vectoriale* sunt grafice care sunt alcătuite din vectori. Fișierul imagine vectorială conține o serie de ecuații matematice care descriu imaginea din fișier. O imagine simplă, cum ar fi o cutie, ar fi definită prin instrucțiuni de genul acesta: „Începe în colțul din

stânga sus, cu un stilou negru care are două puncte lățime. Desenați o linie la doi centimetri la dreapta. De acolo, trageți o linie doi inci în jos. De acolo, trageți o linie doi centimetri la stânga. De acolo, trageți o linie la doi centimetri în sus, terminând de unde ați început.” Aceasta este o descriere vectorială, așa cum se arată în Figura 15 .

Figure 15: *How vector graphic information is stored*



Instrumentul de dezvoltare a conținutului pe care îl utilizați are probabil un desen instrument care va crea imagini vectoriale. Unele instrumente, cum ar fi FrameMaker, au seturi de caracteristici suficiente pentru a crea diagrame simple, iar Microsoft Word are toate acestea plus un set destul de extins de simboluri utile (cum ar fi casetele de diagrame). Alte instrumente pentru acest tip de lucru includ Adobe Illustrator, OpenOffice.org Draw și Microsoft Visio. (Visio este deosebit de bun pentru diagrame de flux.)

Figura 16 prezintă un exemplu tipic de artă vectorială — o diagramă Venn, care include atât grafică, cât și text.

Figure 16: Venn diagram



Dacă trebuie să creați o diagramă sau o linie artistică, imaginile vectoriale sunt o alegere bună; imaginile rămân clare chiar și atunci când redimensionați o imagine pentru a apărea mai mare în fișierele de conținut. De asemenea, fișierele vectoriale sunt destul de mici, deoarece descrierile vectoriale sunt compacte.

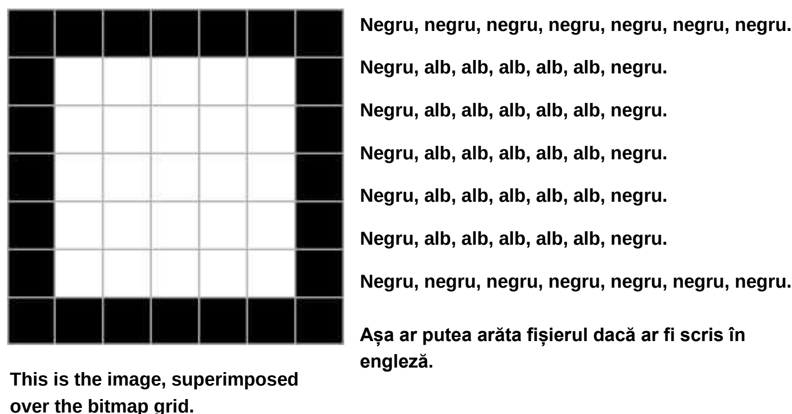
Imaginile vectoriale, totuși, sunt o alegere proastă pentru fotografii și capturi de ecran. Fotografiile constau din mii sau milioane de puncte, fiecare dintre ele utilizând o anumită culoare. Vectorii nu sunt o modalitate eficientă de a descrie o fotografie.

Imagini bitmap

Grafica bitmap gestionează fotografiile cu ușurință. Un grafic bitmap stochează informații într-o grilă. Fiecare pătrat din grilă are o adresă unică și o culoare. Spre deosebire de imaginea vectorială a casetei din Figura 15 , un grafic bitmap nu are nicio informație despre casetă; în schimb, bitmap-ul stochează imaginea descriind care pătrate sunt negre (adică pătratele care conțin o parte din conturul casetei) și care sunt albe (adică nu au

conturul casetei în ele). Figura 17 arată modul în care editorii bitmap descriu o imagine.

Figura 17: *Cum funcționează imaginile bitmap*



Aceasta este o modalitate ineficientă de a desena o casetă - versiunea vectorială este mult mai simplă. Dar pentru fotografii și capturi de ecran, bitmaps-urile funcționează bine, deoarece nu puteți - descrie cu ușurință imaginea ca o serie de vectori.

Format de fișier s

Fișierele grafice vin în multe formate de fișiere diferite, cum ar fi EPS, BMP, TIFF, GIF, JPEG și PNG, pentru a numi doar câteva. Anumite formate de fișiere sunt întotdeauna hărți de biți; altele sunt întotdeauna imagini vectoriale. Tabelul 3 oferă câteva recomandări pentru formatele grafice.

Tabelul 3: *Formate de fișiere pentru grafice*

Pentru acest tip de grafică	Utilizați acest format de fișier
Imagine vectorială, cum ar fi diagramă sau diagramă	• PostScript încapsulat (EPS) • Windows Metafile (WMF) EPS este formatul standard pentru imaginile vectoriale și cel mai larg acceptat.
Fotografie	Utilizați formatul Joint Photographic Experts Group (JPEG) pentru graficele care trebuie să fie cât mai mici posibil. JPEG oferă o compresie bună pentru imaginile fotografice. Rețineți, totuși, că compresia JPEG este „cu pierderi” - comprimarea fișierului reduce calitatea acestuia. Pentru a păstra fiecare punct de date, utilizați Tagged Image File Format (TIFF).
Captură de ecran	• Windows Bitmap (BMP) • Imagine rasteră a soarelui (RS) • Pensula PC (PCX) • Fișier imagine Macintosh (PICT) • CompuServe Graphics Interchange Format (GIF) • Grafică de rețea portabilă (PNG) GIF și PNG sunt alegeri bune, deoarece comprimă automat graficul. Comprimarea este „fără pierderi” — nu modifică calitatea imaginii originale (dar este posibil să pierdeți informații despre culoare când salvați o imagine ca GIF, deoarece acel format acceptă doar 256 de culori).

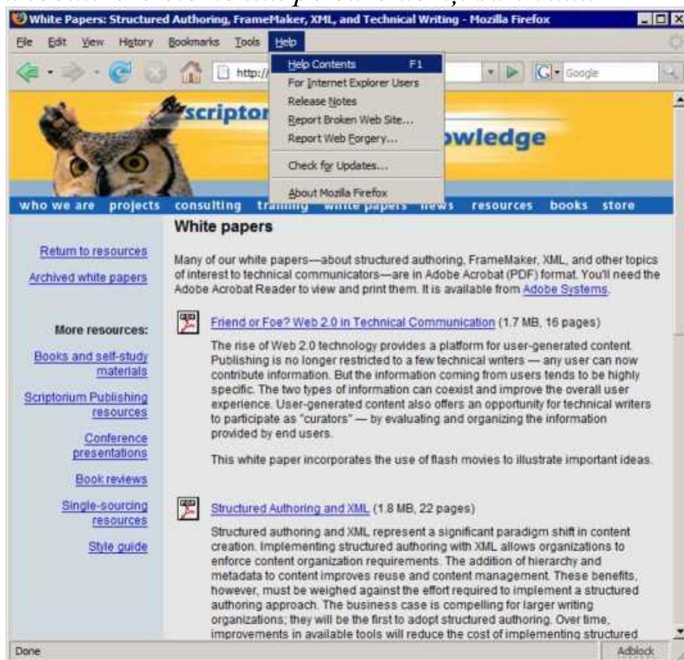
Scopul unei ilustrații

considerație importantă în crearea graficelor este de a oferi cititorilor dvs. *context.* Vrei să fii sigur că cititorii pot identifica imediat punctul principal al ilustrației, dar vrei să înțeleagă și ce parte a întregului evidențiază în graficul tău.

Luați în considerare, de exemplu, Figura 18 , care arată

fereastra aplicației pentru Mozilla Firefox cu meniul **Ajutor** afișat. Dacă încercați să arătați cititorilor locația opțiunii **Conținutul ajutorului** din meniul **Ajutor** , probabil că acesta nu este cel mai bun mod de a face acest lucru.

Figura 18: *Furnizarea de prea multe informații face dificil pentru cititori să localizeze elementul pe care doriți să-l vadă*



Imaginea este atât de mare încât a trebuit să o micșorați pentru a se potrivi pe pagină, făcând literele din meniu mici și greu de citit. În Figura 19 , alegerea meniului este ușor de văzut, dar

imaginea nu are context; cititorul nu poate spune cu ușurință unde se află alegerea în aplicație.

Figura 19: *Prea puțină informație îl lasă pierdut pe cititor*



Figura 20 arată o abordare mai bună. În această imagine, afișați meniul **Ajutor** împreună cu suficient din fereastra principală pentru a oferi cititorului o idee despre unde este afișat acest meniu în aplicație.

Figura 20: *Acum cititorii pot localiza elementul pe care doriți să-l vadă*



Pentru fiecare grafic pe care îl includeți în documentul dvs., luați în considerare cât de mult context este necesar, astfel încât graficul să aibă sens pentru cititor.

Afișarea informațiilor de pe ecranul computerului

Majoritatea documentației software utilizează imagini ale interfeței ; aceste imagini se numesc capturi de ecran. Există multe programe pentru realizarea de capturi de

ecran ; de exemplu, Paint Shop Pro, SnagIt și Hijaak Pro sunt comune pentru mașinile Windows, iar Snapz Pro este un utilitar comun Macin Tosh. Toate aceste instrumente vă permit să faceți o fotografie a unui întreg ecran, a unei părți a ecranului sau doar a unei ferestre active.

Nu aveți neapărat nevoie de un utilitar separat pentru a face capturi de ecran. Atât sistemele de operare Macintosh, cât și Windows au funcții de capturare a ecranului încorporate. Nu au toate clopotele și fluierele versiunilor comerciale , dar dacă aveți nevoie doar de câteva capturi de ecran, de obicei sunt suficient de bune. Consultați ajutorul pentru sistemul dvs. de operare pentru mai multe informații.

Când schema de culori

Când mai mulți autori lucrează la un proiect, toate computerele lor ar trebui să aibă aceeași schemă de afișare pentru a asigura coerența capturilor de ecran. De exemplu, pe sistemul de operare Windows, culorile și fonturile din casetele de dialog variază în funcție de tema de desktop selectată. Consultați ajutorul online pentru sistemul dvs. de operare pentru informații despre modificarea setărilor de afișare.

Dacă lucrați la un sistem de operare care are bare de titlu translucide pe Windows (Windows Vista, de exemplu), luați în considerare schimbarea temei desktopului la una cu bare de titlu solide. Probabil că nu doriți ce se află în spatele barelor de titlu să fie vizibil în capturile de ecran.

Autorii ar trebui să verifice, de asemenea, setările de rezoluție a ecranului. Rezoluția afectează dimensiunea casetelor de dialog. Chiar dacă un proiect necesită capturi de ecran realizate pe mai multe sisteme de operare, este o idee bună să utilizați aceeași rezoluție (sau similară) a ecranului pentru a menține grafica consistentă ca dimensiune. Ghidul dvs. de stil ar trebui să specifice informațiile de afișare și rezoluție pentru capturi de ecran.

Plasarea elementelor grafice în conținutul dvs

După ce vă creați ilustrațiile sau capturile de ecran, veți dori să le puneți în conținut. Înainte de a face acest lucru, luați în considerare următoarele puncte:

- Indiferent dacă se leagă sau se încorporează

elemente grafice

- Uniformitate în dimensiunea graficelor

Legătura vs. încorporarea graficelor

Când lucrați cu un instrument de procesare a textului, procedura de plasare a graficelor variază în funcție de aplicația pe care o utilizați, dar multe aplicații vă oferă posibilitatea de a alege între *legarea* și *încorporarea* graficelor . Când legați o imagine, stocați un indicator către imagine în fișierul document. Când încorporați o grafică, puneți o copie completă a graficului în fișierul dvs. de document. Fiecare dintre aceste tehnici are avantaje și dezavantaje, care sunt rezumate în tabelul 4 :

Tabelul 4: *Conectarea vs. încorporarea graficelor*

	Grafică legată	Grafică încorporată
Dimensiune a fișierului	Deoarece graficele legate conțin doar un indicator către fișierul grafic original, fișierul document rămâne mic.	Când încorporați graficul, inserați o copie a graficului în document, ceea ce crește dimensiunea fișierului cu cel puțin dimensiunea graficului.
Portabilitate	Pentru a muta un fișier document dintr-o locație în alta, trebuie să vă amintiți să mutați și toate elementele grafice legate.	Dacă toate elementele grafice sunt încorporate, puteți muta fișierul document și vă asigurați că destinatarii vor putea vedea toate elementele grafice.
Actualizare	Când actualizați o grafică, elementele grafice legate sunt - actualizate automat.	Când actualizați graficul, trebuie să reimportați graficul în document.

Pentru proiectele de documentație tehnică, care tind să crească și să evolueze, cel mai bine este de obicei să utilizați grafice legate. **NOTĂ :** Dacă lucrați într-un mediu de creație structurat bazat pe Extensible Markup Language (XML), fișierele de conținut se referă la grafice cu linkuri **.** Nu există

o opțiune pentru a încorpora imagini în conținut XML. Același lucru este valabil dacă creați conținut HTML pentru web.

Figura 21 prezintă o modalitate simplă de a vă organiza conținutul și fișierele grafice; structura folderului funcționează bine pentru fișierele sursă create cu un procesor de text (bazat pe șablon sau pe structură) sau cu un instrument de creație de ajutor. În exemplu , toate fișierele grafice sunt într-un subdirector numit „imagini”.

Figure 21: *Directory structure for organizing content and graphic files*

Subdirectory for graphic files

Content files

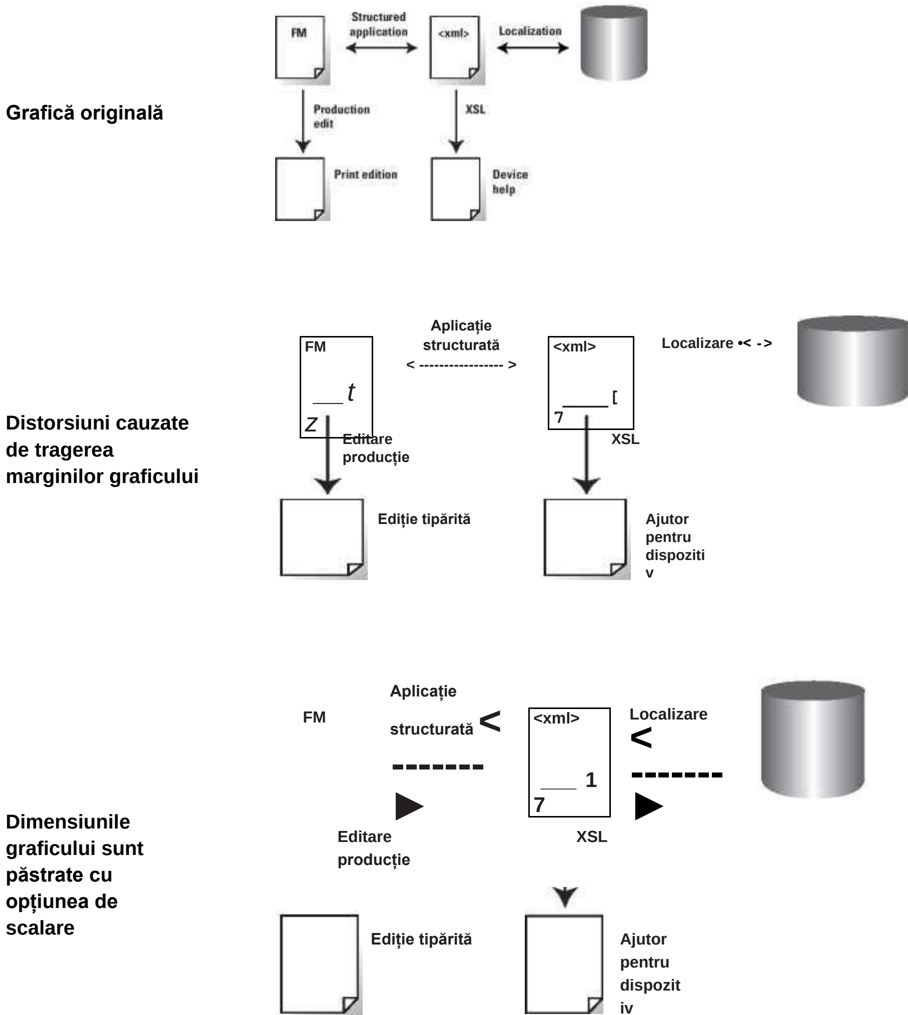
Name	Date modified	Type
images	8/4/2008 11:17 AM	File Folder
joining.html	5/10/2008 9:24 AM	Firefox Document
leasing.html	5/10/2008 9:24 AM	Firefox Document
navweb.html	5/10/2008 9:24 AM	Firefox Document
preface.html	5/10/2008 9:24 AM	Firefox Document
scrippyville.html	5/10/2008 9:24 AM	Firefox Document
sysreq.html	5/10/2008 9:24 AM	Firefox Document

Păstrarea graficelor uniforme ca dimensiune

Când plasați o imagine într-un fișier document , unele programe vă vor solicita să specificați setarea puncte pe inch (DPI) pentru grafică. Utilizați o singură setare DPI în mod consecvent - acest lucru este deosebit de important dacă mai mulți autori creează conținut. Chiar dacă - aplicația dvs. de procesare a textului nu vă oferă posibilitatea de a specifica o setare DPI pentru o imagine, ar trebui să alegeți o metodă de inserare a elementelor grafice pentru a asigura o dimensiune coerentă. Consultați manualul de utilizare sau ajutorul online pentru mai multe informații.

Dacă trebuie să modificați dimensiunea unui grafic după ce îl plasați într-un fișier, de obicei este mai bine să nu ajustați dimensiunea selectând graficul și trăgând un colț. Unele aplicații au comenzi pentru scalarea graficelor; scalarea păstrează raportul dintre lățimea și înălțimea graficului. Figura 22 la pagina 140 arată ce se întâmplă atunci când rapoartele unui grafic nu sunt păstrate în timpul redimensionării.

Figura 22: *Redimensionarea unui grafic*



Utilizarea conținutului media îmbogățit

Din ce în ce mai multe informații tehnice sunt livrate online, astfel încât comunicatorii tehnici nu se mai limitează la a include imagini statice în conținutul lor. Animațiile , videoclipurile și alte conținuturi media îmbogățite pot contribui în mare măsură la înțelegerea de către utilizator a unui produs.

Crearea de capturi de ecran animate și alte conținuturi media îmbogățite

Crearea unei capturi de ecran animate poate părea descurajantă în comparație cu capturarea unei imagini statice, dar există multe programe software care simplifică procesul . Programe precum Captivate și Camtasia simplifică procesul de înregistrare a acțiunii pe ecran, adăugând înștiințări și titluri și incluzând narațiune.

Pentru a vă pregăti, luați în considerare scrierea unui scenariu; probabil că poți folosi o parte din textul pe care l-ai scris deja. De asemenea, puteți nota o listă cu acțiunile pe care doriți să le afișați în tutorialul video. În timpul planificării, evaluați domeniul de aplicare al clipului (după cum este explicat în „Scopul unei ilustrații” de pe pagina 133): cât de mult din zona ecranului ar trebui să afișați pentru a demonstra caracteristica?

În timpul înregistrării, țineți cont de viteza cu care mișcați mouse-ul, faceți selecții de meniu și așa mai departe. Deplasarea prea rapidă poate îngreuna utilizatorii să urmărească acțiunea și, de asemenea, poate cauza probleme dacă adăugați o narațiune mai târziu - unele programe nu vă permit să ajustați sincronizarea.

Dacă faci o greșeală în timpul înregistrării, asta nu înseamnă că ai pierdut totul înainte de eroare. Puteți

întrerupeți înregistrarea pentru a vă aduna gândurile, reporniți înregistrarea și repetați informațiile pe care le-ați șters mai devreme. Continuați cu restul demo-ului și puteți elimina greșeala în timpul editării. [1]

Dacă mai mulți scriitori creează capturi de ecran animate, toți scriitorii trebuie să aibă ecranele setate la aceleași setări de afișare pentru a asigura consistența în aspect. Consultați „Când schema de culori” la pagina 136 pentru mai multe informații . (O mare parte din sfaturile pentru crearea de imagini statice se aplică fișierelor de mișcare: un aspect coerent pentru toate comunicările vizuale face conținutul dvs. mai ușor de înțeles și îi conferă un aspect profesional.) Puteți utiliza aplicația Flash pentru a crea conținut multimedia care combină imagini statice, videoclipuri, audio și funcții interactive (cum ar fi chestionare care verifică răspunsurile utilizatorului). Flash este un instrument costisitor și complex; nu este la fel de ușor de învățat ca software-ul de captură de ecran.

Înțelegerea formatelor de fișiere rich media

Formatele de fișiere pentru media îmbogățită sunt mai complicate decât cele pentru imaginile statice — majoritatea formatelor sunt proprietatea companiilor care le produc, necesită anumite playere sau pluginuri de browser pentru a le reda și este posibil să nu funcționeze pe toate sistemele de operare. Deși jucătorii de bază pentru numeroasele formate proprietare sunt în general gratuite, unii devin intruzivi prin afișarea de reclame sau mesaje deranjante care sugerează utilizatorilor să treacă la o versiune plătită a programului.

1. Tom Johnson oferă câteva sfaturi excelente pentru crearea de tutoriale video pe blogul său, Prefer să scriu: www.idratherbewriting.com/2008/09/11/how-i-create-video-tutorials

redistribuiți.

La momentul scrierii acestui articol, formatul de fișier Flash este utilizat pe scară largă, în special pentru conținutul afișat în browserele web. Pluginul gratuit de browser web pentru Flash este acceptat pe mai multe sisteme de operare și sunt disponibile playere Flash independente gratuite.

Chiar dacă utilizați un alt program pentru a crea conținut media îmbogățit, software-ul vă va oferi probabil opțiunea de a salva fișiere în format Flash. De asemenea, puteți utiliza un program de conversie video pentru a converti fișiere în format Flash.

Conținutul media îmbogățit evoluează rapid, așa că, probabil, formatele de fișiere se vor schimba și ele. Un alt format va apărea probabil ca standard – și poate fi standardul atunci când citiți această carte.

Adăugarea de fișiere rich media la conținutul dvs

Instrumentele mai noi de creare de conținut includ funcții pentru adăugarea de conținut media îmbogățit. Dezvoltarea web și instrumentele de creație de ajutor au adesea o opțiune „Adăugați conținut media" care facilitează includerea fișierelor multimedia.

Unele instrumente de procesare a documentelor vă permit să adăugați fișiere rich media. Conținutul media îmbogățit nu funcționează în manualele tipărite bazate pe fișierele de procesare a documentelor, dar funcționează în fișierele PDF și în alt conținut online generat din acele fișiere.

NOTĂ : CHIAR DACĂ DOCUMENTUL SAU INSTRUMENTUL DE PROCESARE A textului nu vă permite să includeți rich media în fișierele sursă, puteți salva conținutul în format PDF și apoi utilizați Acrobat pentru a adăuga fișierele rich

media.

În funcție de instrumentul pe care îl utilizați pentru a crea fișiere PDF, este posibil să aveți opțiunea de a încorpora sau conecta la fișiere rich media. În timp ce încorporarea rich media va

măriți dimensiunea fișierului PDF, păstrând fișierele rich media separate de fișierul PDF înseamnă că există o șansă mai mare ca utilizatorul să nu obțină toate fișierele necesare.

Departamentul dvs. are probabil o politică cu privire la dacă ar trebui să încorporați sau să conectați la fișiere rich media. Dacă nu, colaborați cu alți membri ai echipei dvs. pentru a crea o politică care funcționează cel mai bine pentru cei care folosesc conținutul. De asemenea, dacă livrați conținut care este distribuit online, asigurați-vă că includeți echipe de dezvoltare web și de lucru în rețea în discuțiile dvs. Aceștia vă pot spune despre orice restricții privind dimensiunea fișierului și despre alte aspecte de luat în considerare atunci când furnizați informații prin Internet.

Hei, eu sunt un scriitor, nu un artist!

Chiar dacă nu aveți înclinații artistice, există șanse mari să fiți responsabil pentru crearea imaginilor în conținutul pe care îl scrieți. Majoritatea scriitorilor tehnici sunt obligați să-și facă propriile capturi de ecran și mulți trebuie să își deseneze propriile ilustrații, deoarece nu există ilustratori profesioniști disponibili pentru a ajuta. Este o idee bună să vă familiarizați cu instrumentele pentru crearea de ilustrații simple.

Cel puțin, ar trebui să vă simțiți confortabil cu următoarele:

- Realizarea de capturi de ecran
- Crearea desenelor linii de bază (cum ar fi Figura 16 de pe pagina 131)
- Importarea ilustrațiilor într-un document

Deoarece capturile de ecran animate devin predominante în ajutorul online, aflați cum să creați ei, de asemenea. Această abilitate te va face mai accesibil pentru potențialii angajatori.

9 Importanța de a fi editat

Ce este în acest capitol

- Măsuri preventive
- Editare copie vs. editare tehnică vs. producție editare
- Editarea conținutului - ceea ce puteți tu și editorul dvs aştepta
- Liste de verificare editoriale
- Lucrul cu comentarii de recenzie
- Realitatea constrângerilor de timp

Când vă gândiți să vă editați conținutul, vă puteți imagina un personaj cu aspect sever, care vă sfâșie textul cu creion roșu foarte ascuțit . În schimb, fiți recunoscător pentru a vă revizui textul .



Din ce în ce mai puține departamente de documentație tehnică angajează editori tehnici cu normă întreagă pentru a revizui conținutul, iar multe grupuri se bazează pe scriitori pentru a revizui reciproc munca.[8]

Indiferent dacă recenzentul dvs. este un coleg sau un editor dedicat, procesul de editare vă poate ajuta să faceți următoarele:

8Există unele departamente care nu revizuiesc deloc conținutul. Cu toate acestea, nu recomandăm această opțiune. Cel puțin , un departament ar trebui să instituie o politică de evaluare inter pares, astfel încât scriitorii să revizuiască reciproc conținutul înainte de a fi lansat.

NOTĂ : UNELE COMPANII FOLOSESC , de asemenea, software (cum ar fi acrolinx IQ Suite) pentru a verifica automat gramatica, respectarea regulilor de stil și utilizarea terminologiei.

- Îmbunătățiți organizarea, tonul și coerența conținutului dvs
- Corectați greșelile de ortografie și gramaticale

Pentru a se asigura că conținutul este consecvent, un editor tehnic (sau scriitorii care își revizuiesc lucrările) ar trebui să stabilească linii directoare de stil la începutul unui proiect. Prezentarea regulilor de la începutul unui proiect poate economisi tuturor multă muncă – când toți scriitorii cunosc regulile dinainte, textul fiecăruia va fi mult mai consistent și, prin urmare, va necesita mai puțină reluare mai târziu.

Un editor se asigură că materialul dumneavoastră comunică clar informațiile necesare la nivelul de audiență corespunzător. Acest tip de feedback este de neprețuit. Și, desigur, fiecare eroare surprinsă în timpul procesului de editare este o greșeală mai puțin pe care o văd utilizatorii – și asta te face să arăți mai bine.

Acest capitol explică importanța editării conținutului în timpul procesului de comunicare tehnică. Dacă lucrați într-un departament în care nu există editor cu normă întreagă, dvs. și colegii dvs. scriitori vă veți ocupa de sarcinile descrise în acest capitol.

Gestionarea recenziilor electronic

Astăzi, multe departamente se bazează pe procese de revizuire electronică, în special atunci când angajații nu se află în aceeași locație. În loc să scrie comentarii pe paginile tipărite, recenzenții introduc comentarii într-o versiune electronică a conținutului . Pentru De exemplu, Acrobat are instrumente care vă permit să includeți note și să evidențiați text într-un fișier PDF. Unele companii au fluxuri de lucru electronice sofisticate care permit mai multor persoane să includă comentarii într-o copie de revizuire. Scriitorul poate vedea toate comentariile recenzenților combinate într-un singur fișier și apoi poate accepta sau respinge modificările.

Măsuri preventive

Cu cât o echipă ia în considerare mai devreme procesul de editare în timpul unui proiect, cu atât mai bine. În special, există mai multe sarcini de editare de finalizat în fazele incipiente ale unui proiect:

- Revizuirea planurilor și programelor de documente
- Stabilirea liniilor directoare de stil
- Decizia asupra terminologiei
- Examinarea conținutului moștenit
- Revizuirea capitolelor timpurii

Revizuirea planurilor și programelor de documente

Dacă aveți un editor tehnic dedicat pentru proiectul dvs., este important să coordonați datele cu programul editorului, în special pentru că un editor acceptă adesea mai mulți scriitori și va trebui să eșaloneze recenziile.

Un program ar trebui să țină cont și de volumul de lucru al editorului – nu este rezonabil să ne așteptăm ca un editor să facă o editare completă de 1.000 de pagini în mai puțin de o săptămână.

NOTĂ : O regulă decentă este că editorul va completa aproximativ 10 pagini pe oră, ceea ce înseamnă aproximativ 400 de pagini pe săptămână . Cu toate acestea, acest număr este afectat de complexitatea conținutului și de calitatea scrierii.

Dacă lucrați într-o echipă care nu are un editor dedicat , trebuie totuși să țineți cont de evaluările de la colegi atunci când creați planuri și programe de documente. Permiteți suficient timp

pentru ca scriitorii să-și revizuiască reciproc munca și să programeze timp pentru a face revizuiri pe baza recenziilor.

Stabilirea liniilor directoare de stil

Majoritatea departamentelor de documentare au deja linii directoare de stil. Aceste ghiduri explică probleme precum următoarele:

- Punctuaţie
- Capitalizare
- Alegerea cuvintelor și terminologia
- Evidențierea
- Utilizarea acronimului

Multe companii își dezvoltă propriile ghiduri de stil și le distribuie tuturor angajaților, fie în formă tipărită, fie online. Cu toate acestea, unele companii urmează instrucțiunile într- o referință binecuvântată, cum ar fi Manualul de stil *Chi cago* și pot distribui un document mai mic, separat, care detaliază orice excepții și completări la regulile referințelor. Consultați „Editorial” la pagina 293 pentru o listă de referințe de stil.

Ghidul de stil al Scriptorium Publishing este disponibil pe web la:

www.scriptorium.com/Standards/

Dacă lucrați pentru un client, asigurați-vă că întrebați despre regulile de stil ale clientului. Trebuie să vă asigurați că munca dvs. corespunde îndrumărilor clientului.

Înstrăinarea unui editor sau a unui recenzent într-un singur pas ușor...

Cel mai rapid drum către o relație proastă cu cineva care vă editează conținutul este încercarea de a vă impune preferințele personale de stil pe ghidul de stil. Amintiți-vă,

preferințele dvs. sunt doar atât - preferințe - și de aceea este un ghid *de stil* , nu un ghid de gramatică. Să-i spui persoanei care îți revizuiește munca că „doar idioții folosesc virgule în serie” nu va construi o relație de lucru bună.

Dacă simțiți cu tărie că ceva din ghidul de stil ar trebui schimbat, adresați-vă editorului care gestionează ghidul de stil; în cazul unui departament care nu are editor, organizați o întâlnire de echipă și decideți dacă ghidul de stil ar trebui schimbat.

Rețineți, totuși, că fiecare scriitor are un set de preferințe de stil înrădăcinate. Dacă un departament ar modifica ghidul de stil pentru a se potrivi fiecărui scriitor nou, ghidul de stil s-ar schimba constant – și, sincer, singurul lucru mai rău decât ghidul de stil cu care nu sunteți de acord este ghidul de stil care se schimbă constant!

Decizia asupra terminologiei

Ghidurile de stil conțin adesea informații despre utilizarea cuvintelor care explică modul corect de utilizare a anumitor termeni (de exemplu, folosiți *caseta cu listă* în loc de *casetă cu listă)* și ce termeni ar trebui evitati cu totul. Cu toate acestea, aceste informații de utilizare ar putea să nu anticipeze terminologia specifică proiectului pe care îl documentați. În acest caz, scriitorii și editorii ar trebui să lucreze împreună pentru a întocmi o listă de termeni pentru noul produs. Editorul sau un scriitor din echipă ar trebui să întocmească lista de termeni specifici proiectului și să se asigure că toți scriitorii au o copie a listei.

Examinarea conținutului moștenit

Dacă una dintre sursele dvs. de informații este documente vechi din ediția anterioară a produsului, examinați acele documente pentru terminologie și metode specifice de prezentare la începutul proiectului. Verificați cu clientul despre oricare dintre terminologia și metodele de prezentare din ediția anterioară care ar trebui păstrată.

O revizuire a informațiilor vechi poate identifica, de asemenea, orice deficiențe în prezentare sau organizare pe care ar trebui să le evitați în noul conținut. Dacă nu ați

scris versiunea anterioară, aceasta este o modalitate fără durere de a obține un feedback excelent.

Revizuirea capitolelor timpurii

Poate fi de mare ajutor pentru un editor sau un coleg să se uite la primul sau două capitole pe care le scrii, mai ales dacă ești un scriitor nou. Editările timpurii vă pot oferi o idee despre ce să evitați în timp ce continuați să scrieți și, de asemenea, vă pot asigura că toți scriitorii dintr-un proiect sunt consecvenți în ton, audiență și prezentare.

Editare copie vs editare tehnică vs editare producție

Diferite tipuri de editare includ:

- Editarea copierii — editarea textului pentru ortografie, respectarea regulilor gramaticale și a regulilor de stil și claritate generală.
- Editare tehnică—examinarea conținutului pentru organizare , prezentare și coerență. Textul curge logic? Textul și grafica funcționează împreună? Sunt tipuri similare de informații prezentate în același mod? Cunoscută și ca editare de dezvoltare.
- Editarea producției—asigurarea faptului că o carte este pregătită pentru tipărire sau că ajutorul online este gata pentru lansare.

În proiectele de dezvoltare a conținutului, un editor tehnic sau un coleg de scris face adesea editarea copiei și editarea tehnică în același timp. Câteva companii au specialiști în producție a căror responsabilitate principală este pregătirea documentelor pentru tipărire și distribuție online . Cu toate acestea, majoritatea companiilor nu au

astfel de lux, așa că probabil vei ajunge să faci singur munca de producție. Consultați Capitolul 11, „Pregătirea finală— editarea producției”, pentru informații detaliate despre editarea producției.

Editarea conținutului – la ce vă puteți aștepta și editorul dvs

Înainte ca un editor sau un alt scriitor să înceapă să revizuiască cartea dvs., ar trebui să aveți deja o idee despre ce se va întâmpla în timpul editării. Există trei elemente care stabilesc aceste așteptări:

- Plan și schițe ale documentelor — oferă detalii despre public și conținut. Editorul se va asigura că conținutul respectă ceea ce specifică planul și schița documentului . (Totuși, asta nu înseamnă că un contur este pus în piatră. Modificările aduse produsului provoacă, la rândul lor, modificări ale conturului.)
- Programare—determină timpul de care dispune un editor pentru editare. Un timp scurt de răspuns poate însemna că o revizuire se concentrează pe unele probleme și le ignoră pe altele. Deciziile de această natură ar trebui luate de managerii de proiect cu contribuția tuturor membrilor echipei . Consultați „Realitatea constrângerilor de timp” de pe pagina 162 pentru mai multe informații.
- Ghid de stil — specifică instrucțiunile pe care ar trebui să le urmați în timp ce scrieți. Dacă conținutul nu arată respectarea de bază a regulilor de stil, editorul vă poate cere să corectați problemele de stil și să trimiteți din nou cartea pentru editare, așa că cel

mai bine este să urmați regulile de la început.

Există, de asemenea, lucruri specifice pe care un editor sau un recenzent se poate aștepta de la tine și invers.

Ce se poate aștepta un editor de la tine

Când vine timpul ca conținutul dvs. să fie editat, nu puteți da fișierele sursă unui examinator și nu puteți presupune că orice problemă va fi rezolvată. La majoritatea companiilor, un editor sau un examinator nu efectuează modificări fișierelor sursă din următoarele motive:

- Obținerea de comentarii în loc de fișierele sursă modificate înseamnă că aveți ultimul cuvânt despre modificările aduse conținutului dvs. Dacă găsiți un comentariu cu care nu sunteți de acord, ar trebui să verificați cu editorul și să găsiți un compromis. Dacă un editor sau un examinator face modificări la fișierele sursă, nu aveți șansa să efectuați acest control al calității.
- Efectuarea modificărilor pe baza comentariilor de revizuire vă va îmbunătăți abilitățile de scriere și aderarea la liniile directoare de stil. De exemplu, schimbarea fiecărei referințe la „căsuță de bifare” cu „casetă de bifare” poate fi neplăcută, dar dacă ghidul de stil impune utilizarea „casetei de bifare”, efectuarea tuturor acestor modificări va ajuta în mare măsură să vă asigurați că vă amintiți să utilizați terminologia corectă în viitor.

NOTĂ : DEȘI SCRIITORII AR TREBUI SĂ ÎNCORPOREZE MODIFICĂRILE DE EDITARE ÎN CONȚINUTUL LOR CA REGULĂ GENERALĂ, EDITORII SUNT de obicei dispuși să ajute pentru a respecta un termen limită.

Conținutul pe care îl predați pentru editare ar trebui să aibă

următoarele caracteristici:

- Respectarea de bază a ortografiei corecte, a regulilor gramaticale , a ghidului de stil și a șablonului. Este destul de înțeles și obișnuit ca un scriitor să nu surprindă orice eroare sau inconsecvență, dar nu este acceptabil ca un scriitor să predea conținut care nu a fost verificat sau verificat ortografic. Dacă textul nu respectă regulile de bază, mulți examinatori vi-l vor returna pentru revizuire, corectare și retrimitere . În multe companii, incapacitatea (sau refuzul) de a urma liniile directoare de stil poate duce la mustrări și evaluări slabe ale performanței - și, eventual, la pierderea locului de muncă.
- O oarecare atenție acordată organizării. Deoarece un scriitor se apropie atât de mult de conținut, este adesea greu de înțeles cum modificările în ordinea paragrafelor sau subsecțiilor ar îmbunătăți fluxul de informații – al doilea set de ochi al editorului poate ajuta într-adevăr să identifice zonele care ar putea fi îmbunătățite printr-o oarecare reorganizare . Acestea fiind spuse, totuși, un scriitor nu ar trebui să scrie doar material și să se aștepte ca un recenzent să le pună în ordine.

Practic, acordând atenție ghidului de stil, planului de documentare și schiță - și nu vă așteptați ca un editor sau recenzent să vă facă treaba murdară - va face viața mai bună pentru toată lumea.

Provocările revizuirii conținutului bazat pe subiecte

Dacă compania dvs. adoptă o abordare a documentației bazată pe subiecte, este posibil ca ordinea în care un recenzent sau un editor citește subiectele să nu respecte ordinea subiectelor pentru un produs efectiv.

Pot fi create diferite livrabile (și chiar versiuni diferite ale unui livrabil) prin includerea sau excluderea anumitor subiecte. Din cauza tuturor combinațiilor posibile de subiecte, este greu, dacă nu imposibil, pentru un examinator să se pricească la modul în care fluxul de conținut atunci când subiectele sunt combinate împreună pentru diverse

livrabile. Prin urmare, în mediile de scriere bazate pe subiecte, poate avea mai mult sens ca procesul de editare să se concentreze mai mult pe coerența modului în care sunt prezentate informațiile.

La ce vă puteți aștepta de la un editor

Vă puteți aștepta la următoarele de la un editor sau un coleg care vă revizuiește munca:

- Un fișier electronic cu comentarii inserate în el sau un marcaj lizibil (sau semi-lizibil!) al unei copii tipărite. Marcarea pe hârtie ar trebui să folosească, de asemenea, semne diacritice standard (Tabelul 5 la pagina 158).
- O recenzie care evidențiază erori și face comentarii, dar care nu te mustră. Nu ar trebui să existe comentarii de culoare precum „De ce ai făcut asta?!?!?!?” sau „Prostule!”
- O recenzie care evidențiază caracteristici pozitive. Dacă ați făcut o treabă bună în prezentarea informațiilor, recenzorul sau editorul ar trebui să noteze acest lucru. Feedback-ul nu trebuie să fie complet negativ.
- O listă de probleme care apar pe tot parcursul conținutului (denumită adesea „listă globală”). În loc să marcheze erorile recurente (cum ar fi scrierea cu majuscule incorecte în titluri) din nou și din nou, mulți editori vor semnala o eroare de câteva ori și apoi vor scrie un comentariu

precum „Global. Nu voi semnala asta din nou în acest capitol .” Listele globale reduc timpul necesar pentru o revizuire. Cu toate acestea, un editor nu ar trebui să abuzeze de listele globale — un articol global, cum ar fi „cartea nu respectă regulile de stil; nu va marca toate abaterile” este prea larg.

Când primiți lista globală, este responsabilitatea dvs. să parcurgeți fișierele sursă și să faceți modificările la nivel global. Uneori, puteți utiliza o operațiune de căutare și înlocuire pentru a face modificări globale, dar faceți acest lucru cu grijă. Folosirea căutării și înlocuirii cu puțină atenție poate duce la rezultate urâte, care pot dura mai mult timp pentru a curăța decât dacă ați fi făcut modificările individual.

***Tabelul 5:** Câteva semne diacritice standard*

Semnificația simbolului		Example
	Delete	the dialogs' box
	Close up	wind ow
	Delete and close up	intra-file
	Change to lowercase	Close the Window.
	Schimbați în majuscule	paris

Tabelul 5: *Unele semne diacritice standard (continuare)*

	Semnificația simbolului	Example
	Schimbarea la majuscule inițiale	STOP
STET	**Let it stand (that is, don't make the marked change)**	log off STET
	Transpose	di(pSlay
	Insert period	Insert the cardQ
	Insert comma	red, white and blue
	Insert apostrophe	system administrators 'K/
	Insert text	Select **Print**. the menu

Liste de verificare editoriale

Unele companii oferă scriitorilor liste de verificare editoriale de urmat înainte de a preda o carte pentru revizuire. Un exemplu de listă de verificare începe pe pagina următoare.

Lista de verificare editorială

NOTĂ: Această listă de verificare este o prezentare generală a ceea ce editorii iau în considerare atunci când editează documente. Nu este menit ca un substitut pentru ghidul de stil. Vă rugăm să citiți ghidul de stil și să aplicați liniile directoare ale acestuia în timp ce scrieți documentul.

Lizibilitate și accesibilitate

__Pașii sunt în starea de spirit imperativă. De exemplu: Selectați butonul **Actualizare tot** .

__Materialul descriptiv este în primul rând în voce activă. (Cu toate acestea, nu stricați o propoziție pentru a evita vocea pasivă.)

__Abrevierile latine (de exemplu, de exemplu, etc.) nu sunt în text; folosiți în schimb echivalentele în engleză.

__Textul evită pronumele sau construcțiile specifice genului, cum ar fi „el sau ea”. Când este posibil, folosiți în schimb formele de plural și persoana a doua.

Capitalizare

__Titlurile și subtitrările au majuscule în stilul propoziției, nu majuscule inițiale.

__Numele meniurilor, numele butoanelor și numele altor elemente GUI reflectă scrierea cu majuscule pe interfață.

Evidențierea

__Numele de meniu, opțiunile de meniu și elementele GUI au stilul de caractere Meniu aplicat.

__Primele utilizări ale termenilor au aplicat stilul de caractere Termen.

__Comenzilor se aplică stilul Command, iar variabilelor din comenzi se aplică stilul CommandVariable.

Utilizarea acronimului

__La prima utilizare într-un capitol, un acronim este scris și urmat de forma acronimului în paranteze: rețea locală (LAN).

Cifre și tabele

__ Figurile și tabelele au legende.

__ Textul conține referințe încrucișate la fiecare figură și tabel.

__ Tabelele se bazează pe un format de tabel din șablon.

_ Tabelele care se întind pe mai multe pagini au variabila de continuare a tabelului în legendele lor.

_ Figurile sunt inserate conform regulilor de plasare a figurilor din ghidul de stil.

Verificarea ortografică

_ Documentul este verificat ortografic. Asigurați-vă că opțiunile Cuvinte repetate, Două la rând, Citate drepte, Spații suplimentare, Spațiu înainte și Spațiu după din Verificatorul ortografic sunt activate.

NOTĂ : LISTA DE verificare anterioară este pentru un flux de lucru bazat pe șablon. Secțiunea „Evidențiere" menționează stilurile de caractere pe care autorul le aplică textului. Într-un flux de lucru structurat, autorii înglobează conținutul în elemente. De exemplu, numele și opțiunile de meniu ar fi incluse în elementul Meniu. De asemenea, structura ar determina amplasarea corectă a figurilor, așa cum este menționat la „Figuri și tabele".

Lucrul cu comentarii de recenzie

Când primiți comentarii de la un editor sau recenzent, petreceți puțin timp privind comentariile. Notați comentariile neclare sau întrebările pe care trebuie să le clarificați.

Dacă recenzentul a sugerat o modificare cu care nu sunteți de acord, discutați-o cu recenzentul. Adesea, o discuție despre o schimbare poate duce la un compromis care, în cele din urmă, servește utilizatorilor produsului mai bine decât ceea ce v-ați dorit dumneavoastră sau recenzentul. Cu toate acestea, economisește-ți energia pentru bătăliile care merită. Argumentarea din nou a regulilor din ghidul de stil este o pierdere de timp pentru toată lumea.

Realitatea constrângerilor de timp

Programele strânse (și lipsa resurselor) uneori reduc timpul disponibil pentru procesul de editare. Deși este întotdeauna cel mai bine să anticipați problemele de timp cu un program care poate tolera unele derapaje (așa cum se menționează în „Confruntarea cu modificările

inevitabile ale programului" la pagina 106), nu puteți prognoza întotdeauna fiecare problemă de programare. Dacă devine necesar să faceți niște promisiuni, asigurați-vă că le alegeți pe cele care au cel mai mic impact asupra conținutului. De asemenea, dacă lucrați cu o echipă de documentare, cel mai bine este să obțineți opinia tuturor despre compromisurile care au cel mai mult sens.

Următoarea listă descrie caracteristicile unui conținut bun , începând cu cele mai importante. Dacă trebuie să faceți sacrificii din cauza timpului, începeți din partea de jos a listei.

- Acuratețe tehnică — cartea trebuie să descrie corect produsul. (Este mai bine să ai o carte exactă care să conțină greșeli de ortografie decât un document inexact cu ortografie curată.)
- Completitudine — cartea acoperă toate caracteristicile (sau cât mai multe posibil).
- Organizare — conținutul curge într-o manieră logică.

- Index — deoarece indexul este adesea primul lucru pe care un utilizator îl citește într-o carte, este important să existe un index , dar nu este la fel de important ca verificarea acurateței tehnice.
- Gramatica și ortografia — gramatica și ortografia corecte sunt esențiale pentru o comunicare clară, dar dacă trebuie să alegeți între editarea unei cărți pentru corectitudinea gramaticală și asigurarea că este corectă din punct de vedere tehnic, este mai înțelept să verificați acuratețea tehnică.
- Respectarea regulilor de stil — într-un mediu bazat pe șabloane, aplicarea ghidurilor de stil face textul mai consistent și mai lizibil. Acestea fiind spuse, a avea toate numele meniurilor cu caractere aldine ar trebui să fie cea mai mică dintre preocupările tale dacă timpul nu este de partea ta.

Fluxurile de lucru structurate aplică în mod automat liniile directoare de stil conținutului, astfel încât autorii nu trebuie să petreacă timp atribuind stiluri (sau verificând că acestea au fost atribuite corect în conținutul altor scriitori).

- Editarea producției—asigurându-vă că ajutorul online este formatat corect și gata de a fi lansat sau că ați verificat întreruperile de linie, întreruperile de pagină, anteturile de rulare și alte elemente din conținutul tipărit (așa cum este descris în Capitolul 11, „Pregătirea finală – editarea producției”). În timp ce un document curat formatat dă o impresie de profesionalism, textul frumos formatat care nu reflectă produsul nu vă va aduce felicitări din partea cititorilor.

  Așa cum se întâmplă cu aplicarea regulilor de stil, un

flux de lucru structurat elimină multe sarcini de producție și aceasta reprezintă încă o reducere a costurilor și (timpului) care face ca creația structurată să fie o alegere convingătoare pentru multe grupuri de documentație. Consultați „Impactul creației structurate asupra producției editare” la pagina 183 pentru detalii.

Doar pentru că unele dintre articolele precedente sunt mai importante decât altele, nu cădea în capcana de a crede că articolele mai puțin importante sunt întotdeauna de unică folosință. Dacă descoperiți că faceți constant sacrificii, nu primiți suficient timp sau sprijin pentru a crea conținut bun . Ar trebui să abordați lipsa de timp și resurse cu managerul dvs. Dacă lucrați pentru un client, mențineți-l implicat activ în luarea deciziilor cu privire la orice compromisuri și documentați în detaliu aceste discuții – recapitularea unei astfel de întâlniri prin e-mail este o idee foarte bună. (Da, este paranoic, dar puțină paranoia poate fi o strategie de supraviețuire în carieră.)

10 Indexare

Ce este în acest capitol

- Ce ar trebui să indexez?
- Indexare încrucișată
- Utilizarea intrărilor primare și secundare
- Intrările „Vezi” și „Vezi și”.
- Cât de lung ar trebui să fie indexul meu?
- Editarea indexului dvs
- Câteva sfaturi utile

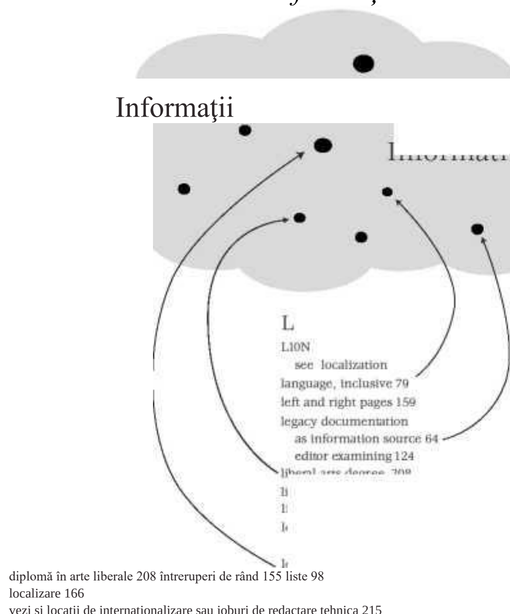
Un index complet și ușor de utilizat este esențial pentru documentația utilă și pentru ajutor online — indexul este una dintre cele mai utilizate componente în conținutul tehnic. Mulți utilizatori se uită la index *înainte* de a se uita la cuprinsul.

Cititorii citesc rareori un ghid al utilizatorului sau un sistem de ajutor în întregime sau în ordinea în care sunt prezentate informațiile.
În schimb, se referă la carte sau la ajutor atunci când sunt blocați și au nevoie de asistență. Dacă utilizatorii nu găsesc o referință index la informațiile de care au nevoie, devin frustrați. În acel moment, aceștia ar putea să vă abandoneze conținutul , să apeleze la asistență tehnică

sau să caute alte surse de informații prin Google sau alt motor de căutare.[9]

Puteți minimiza astfel de eșecuri furnizând un index complet pentru informațiile dvs. Indexatorii profesioniști se referă la fiecare intrare din index ca un „punct de acces la informații” (Figura 23) .

Figura 23: *Puncte de acces la informații*



Gândirea la index în acest fel vă poate ajuta să identificați intrări bune de index. O altă modalitate de a vizualiza un index este să -l comparați cu cuprinsul. Cuprinsul oferă

9Utilizatorii care apelează la alte resurse web pentru ajutor în loc să citească documentația oficială este o tendință pe care scriitorii tehnici trebuie să o recunoască și să o abordeze. Vezi Capitolul 14, „Web 2.0 și comunicare tehnică”, pentru mai multe informații.

citorilor o listă secvențială a subiectelor din carte; reflectă schema organizatorică pe care a ales-o autorul conținutului (care ar putea să nu fie schema pe care cititorul ar fi ales-o). Cu toate acestea, indexul oferă o listă de subiecte în ordine alfabetică, astfel încât cititorii să poată găsi informațiile de care au nevoie folosind o schemă de referință standard AZ.

Chiar dacă indexurile sunt esențiale pentru a ajuta cititorii să găsească informații, foarte puține companii angajează indexatori profesioniști. Sarcina de indexare revine de obicei scriitorului, așa că este important să ai abilități de bază de indexare. Acest capitol oferă câteva sfaturi despre crearea de indecși utili.

Chiar trebuie să indexez conținutul online?
Nu poate cititorul să facă doar o căutare?

Căutarea full-text într-un sistem de ajutor sau într-un fișier PDF oferă utilizatorilor o altă metodă de a localiza informații, dar nu este un înlocuitor pentru un index. Să presupunem că utilizați o aplicație pentru prima dată și că căutați termenul despre care credeți că descrie un element care trebuie clarificat. Dacă autorul ajutorului nu a folosit același termen pentru a descrie acel articol, nu veți obține niciun rezultat pentru căutarea respectivă. Un index bun tratează situații de genul acesta incluzând variații ale unui termen și intrări „a se vedea și"; aceste tehnici sunt descrise mai târziu în acest capitol.

Ce ar trebui să indexez?

Să începem cu cum să *nu* creăm un index. Următorul - conținut nu este de obicei indexat :

- pagină , care include pagina de titlu, cuprins , prefață și așa mai departe
- Materia *din spate*, care include anexe, glosarul și indexul

În ajutorul online, o parte din acest conținut nu este de obicei inclus, așa că indexarea nu este o problemă.

NOTĂ : ACESTEA SUNT reguli generale. Uneori, o prefață sau o anexă conține informații importante pe care ar trebui să le indexați.

Odată ce începeți, nu indexați fiecare apariție a unui anumit cuvânt sau veți ajunge cu intrări de index care arată astfel:

ciocolată 2, 4, 5, 7, 9, 11, 13, 16, 22, 25, 30 În schimb, indexați numai locurile în care sunt furnizate informații noi importante:

ciocolata 11, 16, 30

Când există trei sau mai multe intrări, ar trebui să împărțiți intrările în subintrari, astfel încât cititorul să poată scana lista și să găsească rapid subiectul exact:

ciocolată
dulce-amar 16
lapte 11 mousse 30

Consultați „Utilizarea intrărilor primare și secundare” la pagina 172 pentru mai multe informații.

De asemenea, nu indexați numele fiecărei opțiuni de meniu, casetă de dialog, buton și așa mai departe. De exemplu, următoarele intrări nu sunt utile, deoarece majoritatea cititorilor nu caută subiecte după locația meniului:

Meniu special
Referință încrucișată 15, 18
Ecuațiile 72-75
Sparge de pagină 32, 60

În schimb, ar trebui să vă concentrați în general pe indexarea definițiilor și sarcinilor:

C
referință încrucișată, inserare

E

ecuație, inserare

eu

inserarea

referință încrucișată
ecuaţie
pauză de pagină

P

pauză de pagină, inserare

Definiții de indexare

În conținutul tehnic, veți vedea informații ca aceasta:

Extensible Markup Language (XML) definește un standard pentru stocarea conținutului structurat în fișiere text.

si apoi mai tarziu:

Departamentele de documentare adoptă din ce în ce mai mult fluxuri de lucru bazate pe XML.

Prima propoziție este utilă. Acesta oferă informații despre ce este XML, astfel încât un cititor ar putea căuta pagina respectivă și obține definiția. Ar trebui să furnizați o intrare de index pentru acea propoziție. Dar a doua propoziție este mai puțin utilă, așa că probabil că nu merită indexată.

Dacă termenul definit este un acronim, ca în exemplul XML , ar trebui să includeți și o intrare de index pentru semnificația scrisă a acronimului:

Limbajul de marcare extensibil *vezi* **XML**

Referința „vedeți" îi ajută pe cititorii care nu sunt familiarizați cu acronimul să găsească informațiile de care au nevoie și vă economisiți munca suplimentară de a indexa informațiile atât sub acronim, cât și sub

semnificația acestuia (consultați „„Vezi” și „Vezi și intrările” la pagina 17 3 pentru mai multe informații).

Dacă definițiile sunt într-un glosar, nu trebuie să le indexați. Deoarece glosarul este în ordine alfabetică, cititorul poate găsi cu ușurință termenii acolo fără a se referi la un index.

Sarcini de indexare

Cititorii folosesc informații procedurale pentru a-și da seama cum să îndeplinească o sarcină. Prin urmare, ar trebui să le oferiți o modalitate de a accesa acele informații din index. Dacă aveți conținut despre tipărire, furnizați o intrare de index pentru „printare”. Dacă aveți o secțiune despre înlocuirea cartușelor de toner, încercați „înlocuirea tonerului”, „înlocuirea tonerului” și poate „înlocuirea cernelii”.

Cu toate acestea, înainte de a indexa o sarcină, luați în considerare publicul dvs. De exemplu, o secțiune sau un subiect discută interogarea unei baze de date. Dacă publicul este format din experți în baze de date, intrările „interogare bază de date” și „bază de date, interogare ” ar trebui să fie suficiente. Dar dacă publicul dvs. conține utilizatori în general nefamiliarizați cu bazele de date, luați în considerare adăugarea „accesării bazei de date”.

Analizați cine sunt cititorii dvs. și încercați să determinați cum ar putea căuta termeni (consultați „Public, audiență, audiență” la pagina 90 pentru informații despre analiza audienței). Pentru unele proceduri, poate fi necesar să includeți mai multe sinonime pentru aceeași operațiune („închiderea aplicației”, „închiderea aplicației” și „închiderea aplicației”).

Când indexați o sarcină, asigurați-vă că indexați nu numai acțiunea („fișier de deschidere”, „fișier de închidere” și „fișier de tipărire”), ci și elementul implicat în acțiune:

fişier

deschidere 10, 34 închidere 15 imprimare 55

Intrările duale ca acestea reflectă o caracteristică bună a indexării - indexarea încrucișată.

Indexare încrucișată

Nu toată lumea gândește exact la fel, iar indexul tău ar trebui să anticipeze acest lucru. Prin includerea variantelor unei intrări, vă puteți asigura că diferiți cititori găsesc informațiile de care au nevoie. (Indexatorii profesioniști se referă la indecși cu intrări indexate încrucișate ca *indecși permuți.)* De exemplu, să presupunem că există un paragraf despre afișarea textului care creează subsolul rulant al documentului. Pentru a vă acoperi toate bazele, indexul dvs. ar putea conține următoarele intrări pentru acel paragraf:

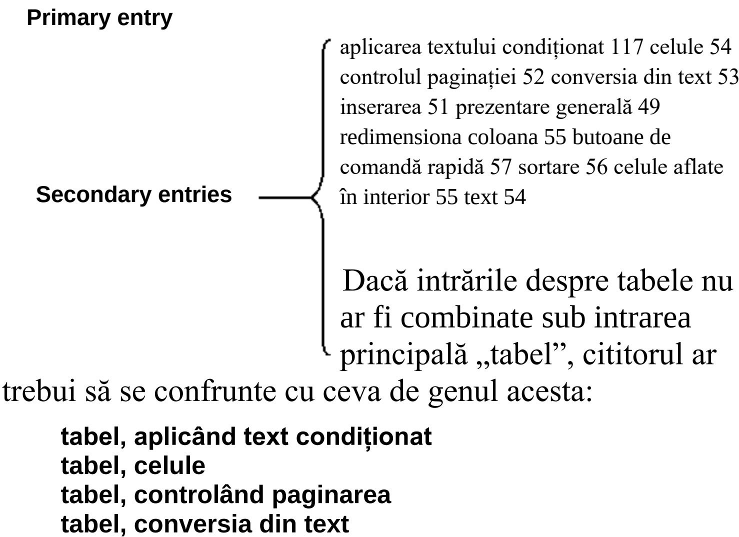
afișarea subsolului de text al subsolului de rulare, afișarea subsolului de rulare a textului, afișarea textului de subsol, afișarea subsolului de rulare

Va trebui să includeți aceste variații de fiecare dată când indexați subiectul. Este ușor să uitați toate variantele pe care le utilizați, astfel încât să vă puteți reîmprospăta memoria generând un index parțial care arată intrările pe care le-ați creat.

Utilizarea intrărilor primare și secundare

Intrările primare și secundare organizează informațiile de index în subiecte (Figura 24) .

Figura 24: *Intrări de index primar și secundar*



Dacă intrările despre tabele nu ar fi combinate sub intrarea principală „tabel”, cititorul ar trebui să se confrunte cu ceva de genul acesta:

tabel, aplicând text condiționat
tabel, celule
tabel, controlând paginarea
tabel, conversia din text

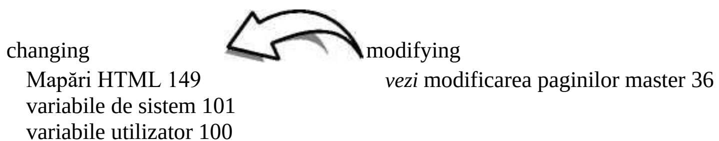
„Restrângerea” tuturor intrărilor din tabel în intrări secundare face să le găsiți mult mai ușor.

Puteți crea, de asemenea, intrări de nivel al treilea, dar probabil cel mai bine este să evitați să mergeți mai departe decât atât, decât dacă cartea dvs. este extraordinar de lungă (mai mult de 500 de pagini sau cam asa ceva).

Intrările „Vezi” și „Vezi și”.

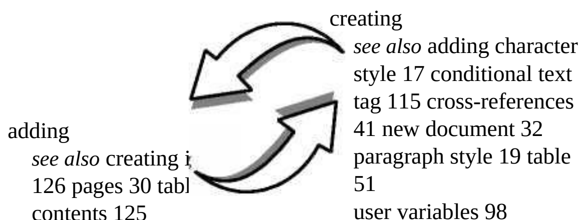
Pe lângă indexare încrucișată, puteți folosi intrările „a se vedea” pentru a vă asigura că indexul este util pentru cât mai mulți oameni. De exemplu, unii cititori pot căuta „schimbarea”, dar alții pot căuta „modificarea”. În loc să includeți aceeași listă de intrări secundare pentru ambii termeni, puteți crea o intrare „vedeți” care indică cititorul de la „modificare” la „schimbare” (Figura 25). În acest fel, indexul dvs. funcționează pentru persoanele care caută oricare dintre termeni și nu este umplut cu intrări duplicat.

Figura 25: *Intrarea „Vezi” trimite cititorii la informațiile de care au nevoie, fără a duplica intrările de index*



O intrare „vezi și” este similară cu o intrare „vezi”, dar o folosești atunci când ai intrări asociate în două locații (Figura 26 la pagina 174).

Figura 26: *Intrările „Vezi și" trimit cititorii la intrările asociate*



NOTĂ : ESTE POSIBIL CA intrările „Vezi" și „Vezi și" să nu funcționeze în ajutorul online. Înainte de a le crea, verificați dacă sistemul de ajutor și instrumentul de creare (sau de conversie) pe care îl utilizați le acceptă.

Utilizarea caracteristicilor de indexare ale instrumentelor dvs

Pentru a crea intrări de index cu majoritatea instrumentelor de procesare a textului și de a ajuta la creație, inserați bucăți de cod în fișiere - acest lucru este valabil atât pentru - fluxurile de lucru bazate pe șablon, cât și pentru structură. Instrumentele vă cer să adăugați informațiile într-un anumit mod, așa că consultați documentația programului dvs. sau ajutați-vă pentru a afla despre sintaxa corectă.

Când generați indexul, software-ul scanează fișierele pentru codul de index. Fișierul index include intrări bazate pe ceea ce ați introdus în codificarea respectivă, iar software-ul alfabetizează intrările pentru dvs. Dacă creați conținut pentru imprimare (și PDF), numerele de pagină pentru intrări sunt incluse automat.

Dacă creați conținut online prin conversia fișierelor de procesare a textului, multe instrumente de conversie folosesc informațiile de indexare din acele fișiere pentru a asambla automat indexul pentru ajutorul online. Numerele paginilor nu sunt incluse, deoarece nu se aplică ajutorului online.

În general, nu trebuie să reconstruiți indexul pentru conținutul generat prin procesele de conversie. Dacă recreați indecși după conversie, este timpul să vă reevaluați procesele și setul de instrumente.

Cât de lung ar trebui să fie indexul meu?

Răspunsul, ca întotdeauna, este „depinde”. Dacă materialul este foarte dens și complex, indicele poate fi mai lung decât de obicei. Dacă informațiile sunt foarte „pufoase”, indexul ar putea fi mai scurt. Cu toate acestea, în conținutul tehnic, regula generală este că indexul trebuie să conțină aproximativ o pagină de intrări de index cu două coloane pentru fiecare 20 de pagini de documentație. Astfel, o carte de 100 de pagini ar avea aproximativ un index de 5 pagini cu două coloane de intrări (vezi indexul acestei cărți pentru un exemplu de format cu două coloane).

Editarea indexului dvs

După ce v-ați etichetat intrările de index, ați terminat doar pe jumătate. Majoritatea indicilor necesită, de asemenea, destul de puțină revizuire. Pentru a ușura procesul, poate doriți să indexați câteva capitole sau subiecte, să vă generați indexul și apoi să revizuiți ceea ce ați făcut până acum.

Iată câteva probleme de căutat:

- Incoerențe de indexare încrucișată:

  afișarea textului subsolului 45, 62 subsolului, afișarea textului 45, 62 subsolului curent, afișarea textului 45 textului, afișarea subsolului curent 45, 62

  În acest exemplu, referința la a doua pagină lipsește din „subsolul rulant, afișarea textului”.

De asemenea, ar trebui să vă asigurați că intrările sunt postate încrucișat atât sub acțiune, cât și sub elementul

care primește acțiunea:

fişier

inchidere 18
deschidere 14 imprimare 60

Confirmați că aveți și intrările „fișier de închidere”, „fișier de deschidere” și „fișier de imprimare”.

- Erori în intervalul de pagini:

interogarea bazelor de date 32-??

În acest caz, etichetele de început și de sfârșit ale intervalului de pagini nu se potrivesc.

NOTĂ : ACEST EXEMPLU ESTE preluat din FrameMaker, unde erorile de interval sunt afișate prin semne de întrebare duble. Dacă indexați într-o altă aplicație, problema poate arăta puțin diferit. De asemenea, intervalele de pagini nu funcționează de obicei în ajutorul online. Dacă utilizați un instrument de conversie pentru a crea ajutor online din fișierele pentru cărți tipărite, verificați cum le gestionează instrumentul.

- Nu sunt suficiente detalii într-o gamă largă de pagini:

dosar de tipărire 62-80

Un interval de pagini atât de lung este inutil. Reveniți la acele pagini pentru a vedea unde puteți împărți subiectul în intrări secundare:

fișier de imprimare

semne de decupare, inclusiv 78

previzualizare tipărire 62
configurare 64

Asigurați-vă că includeți noile subintrări ca și propriile lor intrări principale.

- Prea multe detalii în subintrari:

variabile

crearea 15 ștergerea 16 editarea 15 inserarea în codul 15

În acest caz, probabil ar trebui să restrângeți intrarea într-un interval:

variabilele 15-16

Ca de obicei, confirmați că există intrări pentru „crearea variabilelor", „ștergerea variabilelor" și așa mai departe.

- Lipsesc intrări de index la care se face referire de alte intrări. Pentru fiecare referință „vezi" și „vezi, de asemenea", asigurați-vă că intrarea către care indicați există.
- Paralelism:

fişier

inchidere 32
deschis 23 economisind 30

În acest exemplu, „deschis" ar trebui schimbat în „deschidere" pentru a asigura consecvența cu celelalte subintrări . În mod similar, ar trebui să decideți dacă vă referiți la elemente ca singular sau plural („fișier, deschidere" vs. „fișiere, deschidere") și să fiți consecvent între intrări. De asemenea, căutați consecvența în formatul și plasarea intrărilor „vezi" și „vezi și".

Ar trebui să revizuiți și să vă revizuiți indexul de mai multe ori înainte de a-l trimite editorului tehnic sau evaluatorului de la egal la egal (și nu vă mirați dacă

editorul semnalează o grămadă de erori și inconsecvențe pe care le-ați omis).

Câteva sfaturi utile

S-ar putea să vă simțiți puțin copleșit la primele câteva ori când vă indexați conținutul. Iată câteva sfaturi pentru a ușura procesul:

- Înainte de a începe indexarea, asigurați-vă că înțelegeți cum să inserați corect codarea indexului. Citirea secțiunii de indexare din ajutorul online al procesorului de text vă va scuti probabil bătăi de cap mai târziu.
- Nu amânați editarea indexului până la sfârșit. Regenerarea frecventă a indexului și efectuarea revizuirilor necesare este cea mai bună modalitate de a face indexarea mai ușor de gestionat.

- Plasați codarea indexului cât mai aproape de subiectul referit, de obicei la începutul titlului sau al propoziției în care apare referința. Dacă codul este prea departe de referința dorită , numerele paginilor pot fi incorecte în index. De asemenea, doriți să vă asigurați că, dacă subiectul este mutat sau șters, informațiile de index corespunzătoare sunt mutate sau șterse automat.
- Fiți atenți când indexați simboluri (cum ar fi \ și Unele simboluri au semnificații speciale în utilitarul de indexare al unui program. Consultați manualul programului sau ajutor pentru informații despre indexarea corectă a simbolurilor.
- Dacă faceți modificări la un index, asigurați-vă că modificați codarea indexului, nu intrarea în indicele generat. Modificările făcute direct indexului se pierd de obicei atunci când regenerați indexul.

11 Pregătirea finală — editarea producției

Ce este în acest capitol

- Impactul autorizării structurate asupra producției editare
- Pregătirea conținutului pentru editarea producției
- Editare producție pentru documente tipărite și PDF fișiere
- Liste de verificare a producției pentru conținutul tipărit și PDF
- Pregătirea rezultatului final pentru imprimare și PDF distributie
- Recenzii de producție pentru conținut online

Editarea producției este procesul de finalizare a aspectului conținutului. Până când conținutul ajunge în ciclul de producție, acesta a fost scris, editat și verificat. Acum, este timpul să verificăm prezentarea acelui conținut înainte de distribuirea către utilizatori.

Așa cum ciclul de editare tehnică asigură că conținutul urmează liniile directoare de stil, procesul de editare de producție asigură că conținutul urmează regulile de formatare

în fluxurile de lucru bazate pe șabloane. Pentru majoritatea aplicațiilor de procesare a textului, aceasta înseamnă să verificați că stilurile corecte din șablon sunt aplicate corect. O editare de producție a conținutului tipărit și PDF se concentrează, de asemenea, pe elementele paginii, cum ar fi anteturile, subsolurile și numerele de pagină, pentru a se asigura că acestea sunt plasate în mod consecvent și că conțin informațiile corecte în întreaga carte.

La fel ca editarea copiei, editarea producției este o artă invizibilă. Când conținutul nu conține erori de tipar, cititorii nu observă – rareori vei auzi pe cineva spunând: „Uau, cartea a fost grozavă. Nu avea greșeli de scriere.” Dar cititorii observă greșeli de tipar, care fac o carte să pară neprofesională și amator. În mod similar, erorile de producție sunt observate doar atunci când apar, nu atunci când sunt absente. De obicei, cititorii iau notă de inconsecvențele pentru matting și rupturi ciudate de linie.

Astăzi, puține companii angajează editori de producție dedicați cu normă întreagă . Scriitorii termină adesea sarcinile de producție — pe propria lor lucrare sau pe conținut creat de alți scriitori.

Departamentele de scriere care au implementat creația structurată fac, în general, mai puțină muncă de producție, așa cum se explică în secțiunea următoare.

Impactul autorului structurat asupra editării producției

În mediile de autor structurate, conținutul și pentru matting sunt separate unul de celălalt. Această separare înseamnă că nu alocați manual etichete conținutului în timp ce îl scrieți – mediul de creație aplică automat formatarea pentru dvs. (Veți citi informații detaliate despre crearea structurată în

Capitolul 13, „Crearea structurată cu XML.”) Instrumentul pe care îl utilizați pentru a crea conținut structurat vă poate arăta cum arată o versiune ted în format, dar nu este întotdeauna cazul.

Deoarece mediul de creație se ocupă de formatarea , autorii și editorii de producție nu trebuie să facă analize lungi pentru a verifica dacă formatarea a fost aplicată corect — procesul de producție poate fi o chestiune de revizuire rapidă a rezultatelor și de a se asigura că nu există probleme serioase (cum ar fi lipsa graficelor sau a paragrafelor). Dacă creați imprimare și ieșire PDF din fișiere sursă structurate, este posibil să puteți modifica paginile neatractive și întreruperile de linie, dar asta depinde de instrumentele pe care le utilizați.

Unele grupuri de documentație se bazează doar pe formatarea automată și fac puține (dacă există) ajustări manuale la ieșire. Economiile de costuri asociate cu minimizarea sau eliminarea recenziilor de producție prevalează asupra oricărei îngrijorări legate de întreruperile de pagină și probleme similare de formatare. Prin urmare, dacă lucrați într-un mediu de creație structurat, este posibil ca multe dintre informațiile rămase din acest capitol să nu vi se aplice.

NOTĂ : Chiar și pentru conținutul produs în medii structurate de creație, vă recomandăm să faceți verificări rapide ale rezultatelor înainte de a-l distribui **.** Eroarea umană poate introduce probleme în fluxurile de lucru automate — un autor poate lăsa un fișier afară, poate uita să specifice o anumită opțiune și așa mai departe.

Pregătirea conținutului pentru editarea producției

Înainte de a finaliza o revizuire a producției asupra propriului conținut sau de a trimite conținutul spre revizuire de către un editor de producție sau un coleg de - scris , țineți cont de următoarele sfaturi :

- Conținutul ar trebui să urmeze șablonul aprobat, cu puține sau fără modificări de formatare.
- Conținutul ar trebui să fie complet: scrierea, recenziile tehnice și editarea ar trebui să fie terminate înainte de a face munca de producție.
- Grafica ar trebui să fie configurată folosind liniile directoare stabilite de compania dumneavoastră.

Concentrați-vă pe formatare și nu pe conținut. Un editor de producție are, în general, o marjă de libertate pentru a corecta problemele de silabe și paginare, dar nu ar trebui să modifice textul. Dacă observați o posibilă problemă în conținut în timp ce faceți o revizuire a producției, consultați- vă cu autorul înainte de a face orice modificări de conținut.

Editare de producție pentru documente tipărite și fișiere PDF

Într-un flux de lucru de creație nestructurat, primul pas în editarea de producție pentru cărți tipărite și fișiere PDF este deschiderea tuturor fișierelor sursă și aplicarea stilurilor în șablonul companiei, eliminând astfel toate modificările de formatare din fișiere. (A se vedea „Impactul structurilor creație la editarea producției” la pagina 183 pentru informații despre editarea producției în medii de creație structurate.)

Următorul pas este să verificați cataloagele de formatare pentru adăugiri. Dacă lucrați cu un editor de producție, așteptați-vă să aveți orice stiluri noi provocate în acest moment. Într-o companie mare cu un șablon stabil, este puțin probabil să vi se permită să adăugați stiluri. Într-o companie mai mică, unde șablonul este încă în curs de dezvoltare, s-ar putea să vi se permită să vă păstrați stilurile personalizate, iar editorul de producție vă poate cere mai multe informații despre stiluri pentru a afla dacă ar trebui să fie disponibile tuturor scriitorilor ca parte a șablonului standard.

NOTĂ : Respectați șablonul așa cum respectați ghidul de stil **.**

Pe lângă verificarea conformității cu șablonul, editorul de producție verifică fiecare pagină a unui document pentru mai multe articole. Următoarele câteva secțiuni discută unele dintre aceste probleme.

Silabarea și întreruperile proaste ale liniilor

Editorul de producție caută silabe care ar putea deruta cititorul. Acestea includ unele clasice precum: anal-ysis Când apare o astfel de separare, editorul de producție va ajusta punctele de separare într-un cuvânt pentru a corecta problema. Rezultatul ar fi:

analiză

Pe lângă ajustarea silabelor pentru a preveni neînțelegerile , editorul de producție se uită și la sfârșitul fiecărui paragraf. Lăsarea unui fragment de cuvânt pe ultimul rând al unui paragraf este deconcertant pentru cititor.
În Figura 27 , problema a fost corectată forțând cuvântul „the” din a doua linie la a treia linie. Rezultatul este un paragraf mult mai echilibrat.

Figura 27: *Evitați fragmentele de cuvinte pe propria linie*

Evitați fragmentele de cuvinte la sfârșitul unui paragraf .

Avoid word fragments at the end of a paragraph.

Multe programe de pregătire a textului și de procesare a textului au silabe automate care funcționează foarte bine - de cele mai multe ori. În unele cazuri, cuvintele vor dispărea cu silabe de-a lungul paginilor sau doar câteva silabe ale unui cuvânt vor atârna la sfârșitul unui paragraf. Eliminați diviziunea cu silabe de această natură.

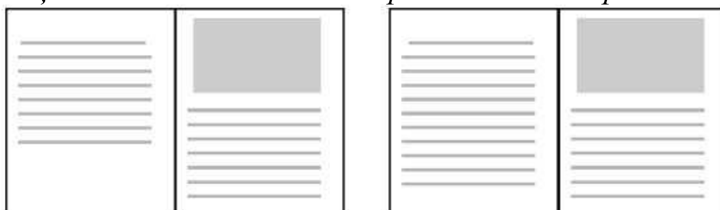
De asemenea, dacă există un paragraf cu multe silabe la sfârșitul rândurilor, eliminarea silabei într-o singură linie poate elimina silabarea următoarei rânduri. În general, cel mai bine este să evitați să aveți două rânduri de text

concurente, ambele care se termină cu o cratimă. Unele pachete de publicare vă permit să preveniți acest lucru prin setarea unei preferințe sau a unui atribut pentru stilurile de paragraf.

Întreruperile de pagină și adaptarea

Poate că nu te-ai gândit vreodată la asta, dar când întâlnești o pagină dintr-o carte care este doar pe jumătate plină cu text, presupui în general că te afli la sfârșitul unui capitol sau al unei secțiuni. Dacă întorci pagina și descoperi că capitolul continuă (poate cu o cifră mare care nu a încadrat în spațiul de pe pagina anterioară), acest lucru provoacă o oarecare confuzie. Copyfitting - ajustarea cât de mult text este pe fiecare pagină - vă poate ajuta să evitați aceste probleme. După cum se arată în Figura 28 , puteți muta textul din pagina din dreapta în partea de jos a paginii din stânga pentru a scăpa de spațiul gol din partea de jos a paginii din stânga.

Figura 2 8 : *Ilustrațiile mari cauzează adesea probleme de adaptare*



De asemenea, doriți să evitați să aveți un titlu în partea de jos a paginii și paragraful introductiv în partea de sus a paginii următoare. În majoritatea aplicațiilor, puteți elimina această problemă solicitând ca un stil de titlu să rămână întotdeauna pe aceeași pagină ca următorul paragraf. **NOTĂ :** Nu apăsați tasta **Enter** sau **Return** pentru a crea întreruperi de pagină **.** Inserarea liniilor goale în acest mod este inutilă

în majoritatea aplicațiilor de publicare. Verificați ghidul utilizatorului sau ajutorul online pentru programul dvs. pentru a determina modul corect de a forța întreruperile de pagină.

Alte întreruperi de pagină proaste includ o cifră sau un tabel care se află pe o pagină, în timp ce legenda sa este pe următoarea. Acest lucru pare o prostie, dar și mai rău, poate cauza și probleme de navigare. Deoarece referințele încrucișate ale multor documente indică numere specifice de figuri și tabel, legenda trebuie să fie pe aceeași pagină cu articolul referit.

Scrierea + repararea întreruperilor de pagină = pierdere de timp

În timp ce scrieți conținut, nu vă faceți griji cu privire la modul în care paginile se sparg. Dacă ajustați paginarea în timp ce scrieți, eforturile voastre vor fi zadarnice – modificările și editările produselor vor însemna adăugiri și ștergeri ale textului, care, la rândul lor, afectează întreruperile de pagină. Așteptați până când ați terminat de scris și de tăiat modificări (cu alte cuvinte, așteptați editarea de producție) pentru a ajusta paginarea. În unele grupuri de scriere, setarea întreruperilor de pagină contează ca o modificare a șablonului, ceea ce vă va pune în probleme cu editorul de producție. Țineți cont de asta atunci când decideți dacă să vă „ajustați” paginarea.

Văduve și orfani

Pe lângă faptul că acordați atenție modului în care paragrafele se împart pe pagini, trebuie să urmăriți și modul în care rândurile de text se despart de-a lungul paginilor. Uneori, ultimele cuvinte ale unei propoziții ajung în partea de sus a paginii. Un astfel de fragment se numește *văduvă* (Figura 29).

Figura 29: *Văduvele sunt câteva cuvinte în partea de sus a paginii*

——	**a unei pagini.**

Nu lăsa câțiva	
cuvintele ajung	
singur în vârf	

Problema opusă - prima linie a unui paragraf h în partea de jos a paginii - se numește *orfan.*

Cele mai multe procesoare de text și pachete de desktop publishing vă permit să vă configurați stilurile de paragraf pentru a preveni văduvele și orfanii. Cu toate acestea, ar trebui să vă verificați paginile pentru a vă asigura că niciuna nu s-a strecurat în carte.

Dreapta/stânga paginare

Într-o carte tipărită, pagina de titlu a unui capitol se află de obicei pe pagina dreaptă. Asta înseamnă că paginile cu numere impare trebuie să fie în dreapta, iar paginile cu numere pare trebuie să fie în stânga. Dacă conținutul unui capitol se termină pe o pagină impară, adăugați o pagină par goală (Figura 30 la pagina 190). Unele aplicații adaugă automat pagini goale pentru a termina un capitol pe o pagină pară.

Vi se poate solicita să marcați paginile goale cu „Această pagină lăsată în mod intenționat goală”. Consultați editorul și designerul de șabloane pentru a afla dacă paginile goale necesită un tratament special în manual.

Figura 30: *Utilizați o pagină goală pentru a termina un capitol pe o pagină pară*

NOTĂ : Într-un fișier PDF care este distribuit online, paginarea impară/pară poate să nu fie o problemă . Cititorul poate imprima doar câteva pagini sau deloc, așa că nu este necesară inserarea paginilor goale pentru a menține paginile din stânga și din dreapta.

Running anteturi, rulare subsoluri și paginare

Anteturile curente și *subsolurile curente* sunt fragmente de text din partea de sus și de jos a paginilor care conțin informații precum titlul manualului, numele capitolului, numele subsecțiunii și numărul paginii - doar uitați-vă la partea de sus și de jos a acestei pagini pentru un exemplu. Înainte de apariția software-ului de procesare a textului, verificarea subsolurilor și anteturilor era crucială, deoarece acestea erau inserate manual de către tipografiator, care ar putea pune accidental titlul de capitol greșit într-un antet care rulează. Multe pachete software de astăzi se ocupă de această sarcină automat, mai ales dacă aveți un șablon bun, dar asta nu înseamnă că ar trebui să aveți încredere orbește în software (mai ales pentru că oamenii care folosesc software-ul fac greșeli). În timp ce efectuați o editare de producție, asigurați-vă că anteturile și subsolurile reflectă informațiile corecte. De exemplu, o greșeală obișnuită este să folosiți antetul curent al capitolului într-un apendice, ceea

ce are ca rezultat ceva de genul „Capitolul A” în loc de „Anexa A”.

Așa cum nu ar trebui să vă bazați complet pe software-ul dvs. pentru a genera antete și subsoluri corect de fiecare dată, nu ar trebui să presupuneți că software-ul vă va numerota întotdeauna corect paginile. În unele programe de procesare a textului, puteți reseta paginarea la începutul unui capitol și, dacă acest lucru se întâmplă accidental, veți ajunge cu o a doua Pagina 1 în mijlocul cărții și probabil că nu doriți asta.

Deci, deși software-ul vă poate ajuta într-adevăr să vă concentrați pe crearea de conținut prin gestionarea multor sarcini greoaie de formatare, ar trebui să verificați întotdeauna în timpul unei editări de producție dacă software-ul a făcut ceea ce credeați că va face.

Consecvența în prezentarea tabelelor și figurilor

Chiar dacă o mare parte a unei editări de producție se concentrează pe probleme de text, ar trebui să vă uitați și la cifre și tabele pentru a vă asigura că sunt prezentate în mod consecvent.

Figurile ar trebui să aibă aceeași cantitate de spațiu alb în jurul lor, iar marginile din jurul lor ar trebui să fie consistente . Mesele ar trebui să aibă umbriri și linii similare. Este posibil să aveți două sau trei formate standard pentru tabelele dvs. și ar trebui să fie utilizate în mod constant. Deoarece puteți defini tipuri de tabel în unele software, este mai ușor astăzi să vă asigurați că tabelele arată la fel - asigurați-vă doar că tabelele folosesc același format de tabel.

Când examinați tabelele și cifrele, asigurați-vă, de asemenea, că acestea au numere și legende (dacă stilul companiei dvs.

impune utilizarea lor). De asemenea, verificați dacă referințele încrucișate la cifre și tabele sunt corecte - utilizatorii sunt foarte frustrați când un pas se referă la o cifră greșită.

Numerele paginilor în referințe încrucișate

Odată ce paginarea este stabilă, verificați dacă referințele încrucișate la tabele, figuri și altele asemenea necesită numere de pagină. În general, dacă o referință încrucișată este pe aceeași pagină sau pe aceeași pagină cu articolul referit, includerea numărului paginii în referință nu este necesară (Figura 31) .

Figura 31: *Referințele încrucișate la articole de pe aceeași pagină sau de pe aceeași pagină nu ar trebui să includă numerele de pagină*

de verificare a producției pentru conținutul tipărit și PDF

Indiferent de software-ul pe care compania dumneavoastră îl folosește pentru a dezvolta conținut, există câteva lucruri generale pe care trebuie să le căutați în timpul unei editări de producție.

Pentru a ajuta scriitorii și editorii de producție să țină evidența a ceea ce ar trebui să verifice în timpul unei editări de producție, multe companii creează liste de verificare a producției similare cu următoarele:

Lista de verificare a producției

NOTĂ: Această listă de verificare vă oferă o idee generală despre ceea ce editorii de producție iau în considerare atunci când editează documente.

Editare la nivel de pagină

___ Sunt folosite stilurile corecte (paragraf, caracter, tabel)?

__ Sunt corecte anteturile și subsolurile?

__ Sunt stilurile de titlu secvențiale (titlul 1 este urmat de titlul 2, nu de titlul 3)?

__ Simbolurile de înregistrare și de drept de autor sunt suprascripte?

__ Sunt ghilimele crete în loc de drepte (cu excepția codului computerului)?

__ Grafica a fost scalată și plasată uniform și au legende?

__ Titlurile și titlurile tabelelor continuă atunci când tabelele se împart pe pagini?

__ Ați împiedicat separarea cuvintelor pe două pagini?

__ Codul computerului este în font Courier?

___ Sunt cel puțin două marcatoare sau pași împreună înainte de o întrerupere de pagină? (Evitați să aveți un marcator sau să pășiți singur pe o linie înainte de o întrerupere de pagină.)

__ Ați împiedicat o întrerupere de pagină sau de linie între cuvintele care conțin cratime, bare oblice înainte sau inverse și liniuțe em sau en?

__ Ați împiedicat un cuvânt scurt (patru sau mai puține litere) să fie pe o linie de unul singur?

__ Referințele încrucișate la articolele care nu se află pe aceeași pagină sau pe aceeași pagină includ numărul paginii?

__ Ați prevenit scrierea cu silabe care ar crea prefixe sau sufixe de două litere? (Unele programe software conțin setări de separare prin silabe a prefixelor și sufixelor.)

__ În cuprins și index, numerele paginilor sunt pe aceeași linie cu intrarea? (Preveniți numărul de a fi pe o linie de unul singur atunci când este posibil.)

Editare la nivel de carte

__ Încep capitolele pe pagina din dreapta (dacă este o carte cu două fețe)?

__ Au fost actualizate informațiile despre coperta cărții (titlu, autor, versiune și sigla)?

__ A fost actualizat prima pagină (data și textul dreptului de autor, ISBN, credite și numărul piesei)?

__ Stilurile numerotate automate sunt numerotate corect (de-a lungul cărții sau repornind în fiecare capitol)?

__ Lipsesc intervalele de intrare de index (intervalul de început sau de sfârșit este

notat cu semne de întrebare)?
__ Cuprinsul și indexul au niveluri de intrare suficiente (până la trei)?

Pregătirea ieșirii finale pentru imprimare și distribuire PDF

După ce finalizați o editare de producție, este timpul să pregătiți fișierele pentru imprimantă. De obicei, aceasta înseamnă crearea unui fișier PDF. Asigurați-vă că discutați cu imprimanta dvs. despre specificațiile pentru fișierele PDF. Imprimanta dvs. vă poate furniza un fișier cu opțiuni de lucru pentru Adobe Acrobat, care vă asigură că fișierul PDF este creat corect. Pentru mai multe informații despre setările Acrobat și opțiunile de lucru, consultați ajutorul online pentru Acrobat.

Dacă creați și un fișier PDF pentru a-l distribui utilizatorilor, este probabil că PDF-ul pe care le oferiți nu va fi același pe care îl trimiteți imprimantei. Adesea, fișierele PDF pentru distribuire au dimensiuni mai mici (ceea ce înseamnă că pot fi descărcate de pe Internet mai rapid), astfel încât grafica este comprimată și oarecum redusă în calitate. Fișierul PDF pe care îl trimiteți la imprimantă nu ar trebui să comprima atât de mult (sau deloc) grafica pentru a asigura o imprimare de cea mai bună calitate.

Departamentul dumneavoastră poate avea un fișier cu opțiuni de lucru Acrobat pentru crearea fișierelor PDF distribuit utilizatorilor. Dacă nu există un fișier cu opțiuni de muncă, luați în considerare crearea unuia, astfel încât toată lumea să folosească aceleași setări pentru a crea fișiere PDF.

Recenzii de producție pentru conținut online

Verificarea rezultatului final pentru ajutor online este puțin diferită de revizuirea paginilor dintr-un document tipărit. Ajutorul online nu are numere de pagină și, de obicei, nu include anteturile și subsolurile rulante, așa că nu trebuie să vă faceți griji cu privire la acele elemente de formatare centrate pe imprimare. Desigur, există unele caracteristici ale ajutorului online care nu se află în conținutul tipărit, cum ar fi link-urile și navigarea, pe care ar trebui să le verificați înainte de a elibera conținutul.

Următoarele informații se aplică pentru majoritatea tipurilor de ajutor online. Cu toate acestea, există multe moduri diferite de a furniza conținut online, așa că toate sfaturile ar putea să nu fie adevărate pentru ajutorul companiei dvs.

NOTĂ : Multe caracteristici ale ajutorului online sunt create automat , indiferent dacă vă dezvoltați conținutul online cu un **INSTRUMENT** de creație de ajutor sau cu un instrument de conversie care convertește fișierele sursă pentru documentația dvs. tipărită . Formatarea, linkurile, navigarea și alte caracteristici create de instrumente sunt în general de încredere, dar este totuși o idee bună să verificați rezultatul pentru a fi sigur.

Spărturi de rând în conținutul online

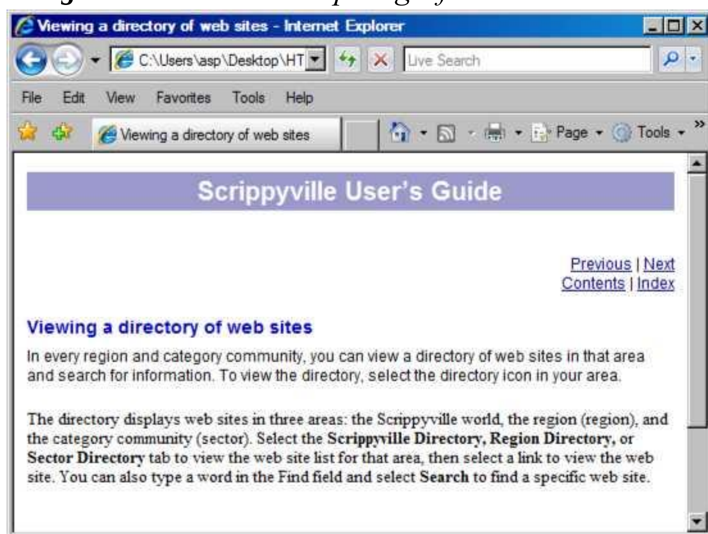
În general, nu trebuie să vă ajustați pentru întreruperile de rând în conținutul online. Utilizatorii pot ajusta dimensiunea ferestrei majorității sistemelor de ajutor online și a browserelor web, astfel încât nu puteți fi sigur la ce lățime va fi vizualizat conținutul .

Unele sisteme de ajutor online, în special cele pentru - dispozitive portabile și telefoane mobile, sunt afișate la o lățime îngustă. Este posibil ca elementele mai mari, cum ar fi graficele mari și tabelele cu mai multe coloane, să nu se afișeze corect. În aceste cazuri, există șanse mari ca departamentul dvs. să aibă soluții; consultați un scriitor senior sau managerul dvs. Dacă nu există metode stabilite, luați în considerare stabilirea unor linii directoare pentru a asigura coerența în ajutorul online.

Formatare consistentă

Ca și în cazul documentației tipărite, este o idee bună să verificați dacă conținutul este formatat în mod consecvent. De exemplu, în Figura 32 , primul și al doilea paragraf de sub titlu sunt în fonturi diferite.

Figura 32: *Formatarea paragrafului inconsecventă*



Când observați o astfel de inconsecvență, o modalitate bună de a începe depanarea este vizualizarea codului sursă pentru

rezultat (dacă este posibil). Dacă lucrați cu conținut bazat pe HTML, puteți deschide fișierul într-un editor HTML sau text pentru a vedea codul sursă. Browserele web vă oferă, de asemenea, posibilitatea de a vizualiza codul sursă. (În Internet Explorer, selectați meniul **Vizualizare** , apoi **Sursă** .)

A vedea cum este diferit codul sursă vă poate ajuta adesea pe dvs. (sau pe persoana care gestionează procesul de creare a ajutorului online) să vă dați seama de ce cauzează problema.

Browsere web: anticipează rețelele încurcate pe care le pot țese

Dacă creați conținut pe care utilizatorii îl vizualizează într-un browser web, verificați cum arată acel conținut în browsere diferite și în versiuni diferite ale aceluiași browser; nu există nicio garanție că utilizatorii dvs. vor folosi cea mai recentă versiune a unui browser. De asemenea, dacă produsul pe care îl documentați funcționează pe mai multe sisteme de operare, trebuie să verificați modul în care browserele de pe diferite platforme arată conținutul.

Deoarece afișarea formatării poate fi surprinzător de diferită de la un browser la altul, ar trebui să faceți acest tip de testare la începutul procesului de creare a conținutului. Diferențele pot necesita să faceți ajustări în procesul de dezvoltare. Nu doriți să aflați că un anumit browser nu afișează corect conținutul dvs. chiar înainte de a fi necesar să îl lansați.

Navigare și linkuri

Înainte de a lansa ajutorul online pentru utilizatori, testați navigarea , indexul și alte caracteristici similare pentru a vă asigura că funcționează. Sistemul dvs. de ajutor poate include un cuprins afișat în partea stângă (Figura 14 la pagina 124), legături în partea de sus a fiecărui subiect (Figura 33 la pagina 198) sau alte ajutoare de navigare.

Figure 33: *Navigation links*



De asemenea, este înțelept să verificați legăturile din conținut; acele linkuri pot indica subiecte din același sistem de ajutor, alte sisteme de ajutor și site-uri web externe.

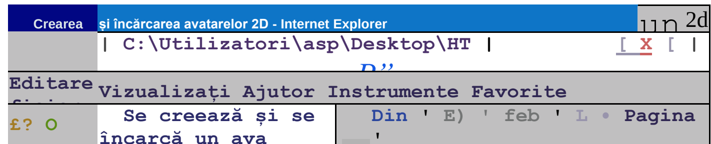
NOTĂ : Unele instrumente de creație de ajutor au capabilități de verificare a legăturilor . De asemenea, există instrumente gratuite bazate pe web care vor verifica toate linkurile dintr-un site web.

Grafică și rich media

Verificați dacă graficele sunt afișate corect în conținutul dvs. online. Căutați grafice care sunt distorsionate (cum ar fi graficul prezentat în Figura 22 la pagina 140) și substituenți care indică elementele grafice lipsă. Figura 34 prezintă un grafic lipsă într-un fișier HTML. Internet Explorer afișează un simbol X și textul alternativ al imaginii pentru a indica o

imagine lipsă.

Figura 34: *Grafică lipsă într-un fișier HTML*



Ghidul utilizatorului Scrippyville

Anterior Eu Următorul

Cuprins | Index

Crearea și încărcarea avatarelor 2D

Prietenii te văd explorând Scrippyville într-o formă fizică, cum ar fi un logo, o fotografie sau un avatar 3D. Puteți selecta unul dintre avatarele 2D sau 3D oferite în Scrippyville, iar prietenii dvs. vă vor vedea ca un dinozaur, plantă care merge, robot, persoană sau altă formă disponibilă. Dacă preferați să vă creați propriul avatar 2D, puteți face și asta (avatar 2D).

x| Grafic care arată avatarul 2D

Avatar 2D

Dacă includeți fișiere rich media în conținut, verificați dacă fișierele sunt redate corect. De asemenea, verificați dacă *cadrul posterului* - imaginea statică afișată atunci când fișierul nu este redat - afișează ceea ce doriți. Dacă nu, va trebui probabil să modificați fișierul rich media pentru a - afișa cadrul corect.

12 Evitarea iritației internaționale

Ce este în acest capitol

- Câteva definiții de bază
- Am menționat publicul?
- Mitul despre imagini
- Formatare care nu vă va răni
- Urmați acel șablon!
- Creare și localizare structurată
- Gândește global, acționează local

În calitate de scriitor tehnic, există șanse mari să scrieți conținut care va fi tradus pentru alte piețe. Practicile de bază pentru o bună comunicare tehnică încă se aplică atunci când scrieți pentru un public internațional. Cu toate acestea, unele practici care par benefice dezvoltatorilor sursă („sursă” adică limba originală în care este scris un document) pot cauza multe probleme cu reproiectarea care are loc ca parte a procesului de traducere. În plus, unele tehnici de scriere care pot funcționa bine pentru scrierea informală sau pentru

scrierea netehnică sunt complet nepotrivite atunci când scrieți pentru un public internațional.

Acest capitol oferă câteva avertismente despre scrierea și proiectarea conținutului pentru publicul internațional. Deși aceste instrucțiuni nu sunt exhaustive și nu pot elimina toate problemele de reproiectare în timpul traducerii, ele pot contribui la minimizarea rescrierea și reproiectarea.

Câteva definiții de bază

Termenul *de traducere* nu abordează în mod adecvat toată munca care are loc atunci când un produs este reproiectat pentru o altă piață. Procesul implică mult mai mult decât rescrierea conținutului într-o altă limbă. Pentru a cuprinde un set mai larg de cerințe, a fost inventat termenul *de localizare* . Localizarea este procesul de reproiectare a unui produs pentru o anumită piață internațională sau *locație.* Încorporează traducerea, pregătirea fișierelor, reformatarea, verificarea vizuală și sarcini suplimentare care asigură că în text apar caracterele adecvate, că aspectul paginii funcționează pentru toate limbile și locațiile și că referințele culturale sau modelele specifice nu sunt incluse în produsul localizat.

Localizarea este adesea abreviată L10N (care înseamnă, literalmente, L, apoi zece litere, apoi N). În mod ideal, localizarea implică ceea ce se întâmplă după ce un produs este finalizat în limba sa sursă pentru a pregăti produsul pentru alte piețe. Din ce în ce mai mult, această secvență devine distorsionată, unde procesul de localizare începe înainte ca versiunea finală a produsului sursă să fie

finalizată. Astfel de scenarii duc adesea la costuri de localizare mai mari, o calitate mai scăzută a produsului pentru versiunile localizate și o mulțime de frustrare pentru toți cei implicați. Mulți furnizori de localizare petrec o cantitate semnificativă de timp educand clienții despre procesul de localizare pentru a evita aceste probleme.

O modalitate de a evita problemele în timpul localizării este să *internaționalizezi produsul* . *Internaționalizarea* (sau I18N – vă interesează să ghiciți de ce?) este practica de proiectare a unui produs să fie cât mai neutră din punct de vedere cultural, ținând cont de probleme precum limbajul, convențiile de proiectare și limitările instrumentului. Prin internaționalizarea conținutului, puteți reduce frustrarea pe care altfel o puteți întâlni după ce terminați un produs sursă și îl trimiteți prin procesul de localizare.

Am menționat publicul?

După cum sa menționat mai devreme în această carte, autorii tehnici trebuie să aibă o viziune clară asupra publicului căruia îi este destinat un document (vezi „Public, audiență, public ” la pagina 90). Când scrii pentru un public internațional, acest sfat este și mai crucial. Factorii culturali, cum ar fi sistemul educațional, afectează așteptările publicului dvs. Conținutul care funcționează bine pentru un public din SUA este adesea inadecvat pentru alte culturi. Pe lângă diferențele de expunere la tehnologie, oamenii din locații diferite au obiceiuri sociale diferite și un corp diferit de cunoștințe culturale. Ceea ce ar putea avea sens pentru cineva

crescut în SUA poate avea puțină relevanță pentru cineva dintr-o altă zonă. În același sens, ceea ce trece drept umor într-o cultură poate fi neamuzant sau chiar jignitor într-o altă cultură. Deci, scriitorii tehnici trebuie să fie conștienți de contextul cultural în care lucrarea lor poate fi văzută și să scrie în mod adecvat pentru situație.

De asemenea, multe dintre expresiile comune pe care le folosim pentru a descrie diferite regiuni geografice reflectă părtinirea noastră. Americanii se referă la partea de sud-vest a Asiei ca „Orientul Mijlociu”, iar partea de sud-est ca „Orientul Îndepărtat”. (Ironic , din Statele Unite, de obicei zburați spre vest pentru a ajunge în Orientul Îndepărtat.) Geografia este relativ la locație, așa că fiecare locație are propriul „Orientul Mijlociu”. Folosirea unor descrieri geografice mai precise vă poate ajuta să evitați astfel de referințe. Evitați comentariile etnocentrice sau centrate pe SUA , care uneori se strecoară în declarațiile de marketing sau descrierile produselor. Deși o tehnologie poate ajuta să facă o afacere din SUA „mai competitivă față de japonez”, ea poate funcționa și invers. Pe o piață globală, scriitorii trebuie să adopte o perspectivă globală.

Limba este un cuvânt de opt litere

Bine, deci poate un cuvânt din opt litere nu sună atât de ofensator. Cu toate acestea, limbajul creează o dilemă pentru dezvoltatorii de conținut. Limbajul, conform lui George Lakoff și Mark Johnson în *Metaphors We Live By* (ISBN 9780226468013), este în mod inerent metaforic. Autorii notează cât de des vorbirea noastră de zi cu zi se bazează pe vorbirea figurată pentru înțelegere.

Problema este că diferitele culturi au convenții, obiceiuri

și așteptări diferite cu privire la ceea ce este acceptabil și ce nu. De exemplu, vorbitorii de engleză americană nu ar avea nicio dificultate să înțeleagă aluzia din titlul acestei secțiuni. Un cuvânt de opt litere se potrivește cumva cu un cuvânt de patru litere în caracterul său ofensiv. Cu toate acestea, pentru cineva care vorbește o altă limbă, expresia „cuvânt din patru litere” poate să nu aibă nicio semnificație.

În SUA, folosim un limbaj pentru a descrie un eveniment care are loc rar: *o dată într-o lună albastră.* Deși majoritatea vorbitorilor de engleză din SUA înțeleg expresia, foarte puțini știu de fapt ce este o lună albastră. Cu toate acestea, idiomurile încă reușesc să transmită sens într-un loc. În afara unei locații, expresia de multe ori nu funcționează. De exemplu, în Italia (care are o populație mare de catolici) același sens este transmis de sintagma, *de fiecare dată când moare Papa.* Comparați-le cu echivalentul în spaniolă ecuadoriană, *de fiecare dată când are loc o eclipsă.* Fiecare frază este de înțeles dacă este în context, dar imediatitatea semnificației nu este aceeași între locații. Imaginați-vă cum ar putea suna următoarele expresii engleze din SUA pentru urechile din afara SUA:

- L-am luat din gura calului.
- A dat cu piciorul în găleată.
- E ca și cum ai găsi un ac într-un car de fân.
- Acest tip are două cărămizi mai puțin de o încărcătură (sau „mai prost decât un sac de ciocane”, „un taco mai puțin de o farfurie combinată” și așa mai departe).

Expresiile se bazează în dialectele regionale și naționale

și, ca atare, creează probleme pentru traducători și pentru public.

Mai multe despre moravuri

Dincolo de aspectele metaforice sau figurative ale limbajului, diferitele culturi *se așteaptă* la diferite grade de formalitate. În SUA, publicul este obișnuit cu interacțiunile sociale informale, folosind prenumele cu persoane pe care abia îi cunoaștem (dacă le cunoaștem deloc) și introducând umor în subiecte care sunt în mod normal uscate și lipsite de inspirație. Alte culturi sunt mult mai formale. Utilizarea prenumelui la locul de muncă poate fi considerată acceptabilă pentru angajații din SUA, dar un astfel de comportament în multe țări europene și asiatice ar fi prea familiar și lipsit de respect. În multe locații, se așteaptă ca colegii să se refere la oameni prin nume de familie și titluri oficiale.

Mână în mână cu nivelul de formalitate este adecvarea - umorului. Publicul din multe locații din afara SUA se așteaptă ca subiectele tehnice să fie, ei bine, tehnice și consideră că un ton serios este o etapă de respect din partea scriitorului. Umorul din astfel de publicații ar putea părea aceste audiențe ca fiind condescendent sau paternalist.

Câteva reguli de bun simț pentru scrierea internațională

A fi conștient de potențialul de probleme este doar jumătate din luptă, așa că iată câteva metode pe care le poți folosi pentru a evita problemele. Unele dintre aceste idei au fost deja tratate în această carte.

Utilizați o terminologie clară, lipsită de ambiguitate și consecventă

Folosiți un singur termen pentru un concept și

concentrați-vă pe claritate și simplitate. Atâta timp cât sensul unei propoziții este clar, un traducător poate lucra cu ea. Folosirea unui termen ca mai mult de o parte de vorbire (cum ar fi „apăsați Enter” și „Introduceți parola”) este probabil să creeze confuzie , așa că folosiți un anumit termen pentru un sens și ca o parte de vorbire (adică întotdeauna un substantiv sau întotdeauna un verb). De asemenea, utilizați termeni obișnuiți, de bază, care să vă spună punctul de vedere. Utilizarea unui vocabular extins și a unei proze cu sunet academic nu vă va ajuta să comunicați mai eficient și, cu cât încercați să obțineți mai subtil cu limbajul, cu atât este mai probabil ca acele subtilități să fie pierdute pentru publicul dvs.

Chiar nu este bine: dacă dispozitivul de imprimare nu reușește să inițieze secvența de pornire într-un interval de timp ordonat, verificați dacă este necesar să restabiliți orice putere sau conectivitate bidirecțională.

Mai bine: dacă imprimanta nu pornește imediat, confirmați că este conectată și conectată la computer.

Folosiți construcții simple de propoziții

Structurile simple ale propozițiilor oferă mai puține șanse traducătorilor să vă înțeleagă greșit punctul dvs. De asemenea, asigurați-vă că includeți toate părțile opționale de vorbire, inclusiv pronumele relative. Aceste indicii sintactice oferă traducătorilor mai multe pe care să-și bazeze deciziile.

Nu atât de bine: dacă, când aplicația termină de salvare a fișierului, doriți să închideți aplicația, puteți face acest lucru selectând Ieșire din meniul Fișier .

Mai bine: pentru a închide aplicația după ce a terminat de salvat fișierul, selectați meniul Fișier , apoi Ieșire.

Nu folosi metafore, idiomuri sau aluzii specifice culturii

După cum s-a menționat mai înainte, culturi diferite împărtășesc experiențe lumești diferite. Metaforele, expresiile și aluziile fac parte din această experiență, astfel încât aceste dispozitive lingvistice adesea nu se traduc bine în alte limbi sau convenții locale. Concentrați-vă cât mai mult posibil pe sensul literal al cuvintelor dvs. pentru a vă exprima punctul de vedere. De exemplu, scrieți „descoperiți cauza unei probleme” în loc de „descoperiți problema”.

Nu vă referiți la celebrități, sport sau politică

Celebritățile dintr-o țară nu sunt neapărat bine cunoscute în altă parte, iar referirile la sport se pierd în culturile în care activitățile atletice diferă. De exemplu, pentru un rezident din Marea Britanie, baseballul american seamănă foarte mult cu un joc numit rounders. Iar termenul „fotbal” este folosit pentru cel puțin trei jocuri foarte diferite la nivel internațional.

Ceea ce se uită oamenii la cinematograf depinde și de cine distribuie filme în regiunea lor. În funcție de constrângerile culturale impuse de guvern, de gusturile locale sau de alți factori, ceea ce apare în film sau televiziune și modul în care filmele sau programele nenative pot fi promovate pot varia considerabil . (De exemplu, la Beijing, filmul *Nixon* a fost proiectat ca *Nixon: The Big Liar.)*

Politica este pur și simplu un subiect bun de evitat, deoarece publicul dvs. va include probabil oameni cu convingeri politice foarte divergente.



Nu pune umor

La fel ca metaforele, idiomurile și aluziile, umorul depinde și de cultură, iar ceea ce oamenii dintr-o cultură consideră amuzant poate fi pur și simplu ridicol sau de-a dreptul ofensator în altă cultură.

Nu folosiți nume sau referințe de gen în exemple

În multe culturi, oamenii folosesc doar titluri sau - nume de familie la locul de muncă. În țările în care numele de familie pot dezvălui o castă sau apartenență religioasă, unele combinații de nume ar putea jigni cititorii. În schimb, folosiți titluri sau

roluri în exemple. Folosirea termenilor la plural în loc de singular poate ajuta, de asemenea, la eliminarea referințelor de gen.

Nu e bun

Kathy, Bob și Sharmilla

Încă riscant

Doamna Jones, domnul Renshaw și Dr. Srinivas

Mai bine

Administratorul de sistem, administratorul bazei de date și inginerul senior de rețea

Hei, această carte este plină de umor și referințe specifice culturii. Autorii nu își respectă propriile reguli!

Admitem fără îndoială că această carte nu respectă liniile directoare prezentate în acest capitol – și asta pentru că această carte nu este un manual de utilizare tradus în mai multe limbi.

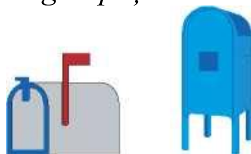
Scrierea neutră din punct de vedere cultural este mai ușor de localizat, dar poate fi și plictisitoare și uscată. Ne dorim ca această carte să fie informativă *și* distractivă și am scris-o pentru scriitorii tehnici care creează conținut pentru un public occidental, centrat pe SUA. Este dificil (dacă nu imposibil) să scrii materiale care să fie atât specifice publicului, cât și neutre din punct de vedere cultural.

Mitul despre imagini

„O imagine valorează cât o mie de cuvinte” poate fi adevărat în unele situații, dar cuvintele sunt mult mai ușor de tradus. Mulți scriitori nu sunt conștienți de rolul pe care îl joacă cultura în dezvoltarea alfabetizării vizuale. Modul în care publicul interpretează imaginile grafice depinde de mediile lor native.

Luați, de exemplu, tipurile de pictograme care au apărut în aplicațiile de e-mail (Figura 35).

Figura 35: *Imagini poștale centrate în SUA*



În afara SUA, aceste pictograme nu sunt atât de ușor de identificat. [10]Majoritatea europenilor nu au întâlnit niciodată cutii poștale ca acestea. Pentru unele audiențe, cea mai apropiată potrivire pe care o pot găsi este un tunel de cale ferată.

Mult zgomot despre tabu

Un alt fapt important de luat în considerare este că unele culturi au tabuuri cu privire la modul în care oamenii sunt reprezentați în imagini, mai ales atunci când acele imagini reprezintă oameni de genuri diferite. Unele țări au linii directoare cu privire la îmbrăcămintea și comportamentul adecvat pentru persoanele de diferite genuri. Aceste restricții pot include următoarele:

- Rochie în stil occidental pentru femei
- Lungimea părului facial pentru bărbați
- Poziția fizică a femeilor și bărbaților atunci când interacționează
- Poziția mâinilor sau a picioarelor în raport cu perspectiva publicului

De exemplu, așezarea tălpilor picioarelor sau a palmelor

10Chiar dacă utilizatorii din afara SUA înțeleg ce înseamnă pictogramele cutiei poștale, utilizarea imaginilor americane cu hotărâre pe o aplicație distribuită internațional poate provoca resentimente.

mâinilor către public este interpretată în unele culturi ca o insultă. Deoarece mâna stângă este considerată necurată în multe țări, afișarea ei în imagini poate fi nepotrivită, în funcție de context. Dacă publicul poate fi jignit de reprezentare, trebuie să respectați acea perspectivă culturală. Imaginile care sunt nepotrivite pentru o anumită cultură vor distrage atenția cititorilor, ceea ce va face conținutul mai puțin eficient.

Rețineți că culoarea poate comunica și mesaje, dintre care unele pot fi introduse din greșeală în conținutul dvs. dacă nu sunteți conștient de ele. În timp ce o mână cu palma îndreptată spre privitor poate fi ofensatoare în unele culturi, o mână roșie (folosită adesea pentru a indica avertismente sau avertismente critice) poate semnifica moartea. În SUA, albul este asociat cu nunți și puritate, dar în Japonia, culoarea albă înseamnă doliu. Deși nu este de dorit să eliminați toată culoarea din conținut, trebuie să fiți conștient de potențialul de a comunica mesaje neintenționate.

Screening-ul graficii dvs

Pentru a profita la maximum de eforturile dvs. de internaționalizare, colaborați cu furnizorul de localizare pentru a vă asigura că conținutul pe care îl furnizați (grafic și de altă natură) este adecvat pentru toate publicurile. Traducătorii sunt de obicei nativi din localitățile pentru care traduc și se străduiesc să rămână la curent cu obiceiurile culturilor lor respective. Solicitarea unei analize a conținutului grafic (sau a întregului conținut) de la furnizorul dvs. de localizare înainte de a începe să scrieți vă poate ajuta să vă asigurați că conținutul pe care îl furnizați satisface nevoile tuturor publicului, fără a jigni niciunul dintre ele.

Formatare care nu vă va răni

Deciziile de aspect și formatare luate în timpul dezvoltării sursei originale pot avea un impact semnificativ asupra procesului de localizare. Diferite limbi au cerințe diferite pentru spațiu, iar diferitele locații au convenții diferite pentru aspect și pentru mat. Menținerea acestor diferențe vă poate ajuta să evitați să adăugați timp la un program deja strâns.

Extinderea textului

De regulă, conținutul tradus se poate extinde cu până la 20 sau 30 la sută în lungime: engleza este o limbă relativ compactă în comparație cu multe altele. Componentele mai scurte ale limbii (cuvinte și expresii) într-o limbă țintă pot avea lungimea dublă față de sursa engleză.

Extinderea textului complică lucrurile atunci când dezvoltatorii de șabloane nu iau în considerare acest lucru în proiectarea șabloanelor, iar ajustarea aspectului pentru creștere poate adăuga multe ore la programul de publicare desktop de localizare. Publicarea desktop este de obicei unul dintre cele mai costisitoare aspecte ale procesului de localizare.

Pentru a evita costurile suplimentare de localizare, proiectați stiluri de paragraf pentru a permite extinderea. În Figura 36 de la pagina 214 , marginea textului nu ține cont de extinderea traducerii în limba rusă, forțând textul din antetul lateral din rusă să se încapă.

Figura 36: *Extinderea textului în titlurile laterale*

ATENŢIE Nu **imprimaţi pe ambele feţe ale etichetelor, foliilor transparente, plicurilor sau hârtiei mai grele de 105** g/m ^{2}(**28 lb). Este posibil să se deterioreze imprimanta și să** se blocheze hârtie.

npenocTe- He neuaTaăTe wa o6e»ix ctoponax HaKneen, npospaMHwx roiewoK, petHenne KOHBGPTOB, KanbUM unu JIMCTOB 6/warn c nnoiHOCTbio. npeBtJinahomew 105 r/M ^{2} (28 0yHTOB). 3TO MOKGT npMBecTW K ceptesHOMy noepewaeHHio npHHTepa n K sawpy CywarH.

O abordare mai prietenoasă cu localizarea pentru acest stil ar fi să aveți textul titlului lateral ca text introdus (adică fără indentare suspendată) sau ca un titlu deasupra corpului textului de avertizare.

Extinderea textului cauzează, de asemenea, probleme cu textul din tabele, mai ales dacă proiectați ajutor online. Problema apare atunci când sunt utilizate șiruri de text scurte în coloane înguste . După cum s-a menționat anterior, un singur termen sau frază se poate dubla în lungime. În acest sens, șirurile de text mai scurte cauzează mai multe probleme, deoarece separarea în silabe poate apărea de mai multe ori în cuvintele lungi. Pentru unele aplicații de aspect , coloanele se extind automat, dar în ajutorul online și HTML, celulele tabelului cu lățime fixă trebuie redimensionate manual. În funcție de câte tabele utilizați, puteți adăuga o muncă considerabilă programului de localizare.

În Figura 37 , unele comenzi ocupă întreaga lățime a coloanei.

Figura 37: *Tabel dintr-un fișier de ajutor: Nu există spațiu pentru extindere*

Vizualizări desktop și navigare

Meniul Vizualizare vă permite să schimbați desktopul pentru a se potrivi preferințelor dvs. personale si oferă comenzi de navigare si

Vizualiz	Afișează atributele
Vizualiz are miniatur	Afișează documentele ca imagini mici pe desktop.
Vizualiz	Afișează imaginea selectată
Bara de instrume	Afișează și ascunde bara de instrumente de comandă deasupra zonelor desktop si
Bara de	Afișează și ascunde bara de
Caseta de instrume	Afișează și ascunde Caseta de instrumente pentru imagine când desktopul este în
Sorta	Sortează fișierele în vizualizarea Listă după titlu, autor, pagini, dată sau în ordine crescătoare sau
Comenzi de navigare	Vă permite să vizualizați imaginile documentelor stivuite
Zoom	Vă permite să măriți sau să micsorati

Pe lângă forțarea ajustării manuale a coloanei , astfel de modele forțează, de asemenea, modificarea parametrilor ferestrei pentru a permite tabelului să se extindă spre dreapta.

Unele modele de tabel nu cauzează probleme de extindere, în special atunci când sunt proiectate fără șiruri scurte de text în coloane înguste. Atâta timp cât textul are spațiu de extindere, lățimea coloanei este acceptabilă.

În Figura 38 de la pagina 216 , coloana din stânga conține pictograme. Deoarece acestea nu necesită spațiu pentru extindere, masa nu necesită ajustare.

Figura 38: *Tabel dintr-un fișier de ajutor: Acceptabil pentru extindere*



Instrumente de adnotare

Desktopul oferă o gamă largă de instrumente pe care le puteți folosi pentru a adăuga text și grafice documentelor dvs. Caracteristicile de adnotare sunt disponibile numai în vizualizarea Pagină , iar setările pentru fiecare instrument pot fi vizualizate și modificate folosind comanda Proprietăți adnotare din meniul Instrumente . Următoarele instrumente de adnotare sunt disponibile: se poate schimba între coloane și chiar între titlurile coloanei și celulele corpului.

Pointer-allows you to select an existing

Select Image Area-allows you to drag a box around a rectangular area so you

Freehand Draw-allows you to draw on an image. You can change attributes

Line and Arrow-allows you to place lines and arrows on an image. You can change attributes such as

Highlight-allows you to select an area and change the color. You



Other problems with tables

A common technique in troubleshooting guides is using if/then scenarios (that is, “If you see this problem, then do this action”). This approach works fine as long as the text occurs in a standard paragraph flow. However, writers often use the same structure to sort lists of procedures. Basing any kind of table on a syntactical construction is likely to cause headaches during localization.

The example in Figure 39 might work well for English, but not all languages use the same word order as English. Some put verbs first or place both subject and object before the verb. How languages combine clauses also varies. During translation, the text in the headings

Figura 39: *Evitați utilizarea sintaxei pentru a organiza tabelele*

Tabelul 1: Depanarea imprimantei

Dacă §	**Apoi...§**
nicio lumină nu este aprinsă și imprimanta nu va imprima,§	verificați dacă imprimanta este conectată la priză și dacă comutatorul este în poziția „pornit”. §
ledul chihlimbar clipește și imprimanta nu va imprima, §	apăsați și mențineți apăsat butonul Reluare timp de două secunde.§
lumina roșie se aprinde și imprimanta nu imprimă,§	deschideți panoul frontal și scoateți hârtia blocată. §

În Figura 40 de la pagina 218 , titlurile au fost înlocuite cu substantive care clasifică elementele din coloană. Acest design funcționează în orice limbă și provoacă mai puține contorsiuni lingvistice. Amintiți-vă că limbile variază ca structură sintactică și că nu există nicio corelație între lungimea cuvântului într-o limbă și lungimea cuvântului în alta.

Figura 40: *Utilizarea substantivelor pentru titluri — o alegere mult mai bună*

Tabelul 2: Depanarea imprimantei^

ProblemăȘ	**Soluție^**
Nicio lumină nu este aprinsă și imprimanta nu va imprima.§	Verificați dacă imprimanta este conectată la priză și dacă comutatorul este în poziția „pornit”.§

Ledul chihlimbar clipește și imprimanta nu va imprima. §	Apăsați și mențineți apăsat butonul Reluare timp de două secunde.§
Lumina roșie se aprinde și imprimanta nu va imprima. §	Deschideți panoul frontal și scoateți hârtia blocată. §

Urmați acel șablon!

Dacă lucrați într-un mediu de creație bazat pe șabloane , urmărirea șablonului poate economisi mult timp și cheltuieli în timpul lucrărilor de publicare desktop de localizare. Stilurile vă oferă control global asupra aspectului paragrafelor și caracterelor, iar o modificare care ar putea afecta zeci de paragrafe din zeci de fișiere poate fi schimbată cu un singur clic pe buton în loc de o oră sau mai mult de reformatare manuală. Evitați să utilizați aspectul peste curse (cum ar fi schimbarea unui singur paragraf de titlu ca să cadă după o întrerupere de pagină). În schimb, proiectați stiluri specifice pentru variațiile de format. Utilizați stiluri de caractere pentru modificări ale fontului dominant pentru un paragraf. Stilul suprascrie

(de exemplu, a face un cuvânt îngroșat sau italic selectând un buton din bara de instrumente sau o alegere din meniul **Font**) poate crea o mulțime de reformatare manuală. Cu cât controlul stilului este mai global, cu atât documentele dvs. vor fi mai ușor de localizat.

Creare și localizare structurată

Un mare motiv pentru care companiile implementează creația structurată este atribuirea automată a formatării. Cheltuielile de desktop publishing sunt reduse drastic deoarece autorii nu petrec timp formatând conținutul.

Aceste economii devin și mai convingătoare atunci când conținutul este localizat; reduceți cheltuielile de publicare desktop pentru fiecare versiune tradusă. Dacă conținutul dvs. este în engleză și în alte șase limbi, reduceți de șapte ori cheltuielile de publicare pe computer și eliberați conținutul mai rapid în toate limbile, deoarece nu mai aveți nevoie de blocuri mari de timp pentru sarcinile de publicare desktop.

Pentru detalii despre crearea structurată, consultați Capitolul 13, „Crearea structurată cu XML."

Gândește global, acționează local

Chiar dacă conținutul companiei tale nu este localizat acum, scrie cu un public internațional în minte. Evitarea referințelor specifice argoului, jargonului și culturii dvs. face textul dvs. mai accesibil pentru vorbitorii nenativi de engleză și mai ușor de tradus atunci când localizarea este o cerință.

13 Creare structurată cu XML

Ce este în acest capitol

- Ce este autorul structurat?
- Ce este XML?
- Impactul autorizării structurate și XML asupra scriitori
- Creare structurată și aprovizionare unică
- Creare structurată cu DITA

Departamentele de documentare sporesc productivitatea prin implementarea autorizării structurate, care impune o structură pentru conținut și atribuie automat formatarea.

Multe fluxuri de lucru structurate de creație se bazează pe Extensible Markup Language (XML), care este un standard pentru definirea structurii conținutului. Acest capitol explică creația structurată și XML și descrie modul în care acestea afectează procesul de documentare – și pe tine, ca scriitor tehnic.

Ce este autorul structurat?

Crearea structurată este un flux de lucru de publicare care definește și impune organizarea consecventă a informațiilor.

Luați în considerare, de exemplu, un document structurat simplu – o rețetă. O rețetă tipică necesită mai multe componente: un nume, o listă de ingrediente și instrucțiuni. Ghidul de stil pentru o anumită carte de bucate afirmă că lista de ingrediente ar trebui să precedă întotdeauna instrucțiunile. Într-un mediu de creație nestructurat, editorul cărților de bucate trebuie să revizuiască rețetele pentru a se asigura că autorul a respectat ghidul de stil. Într-un mediu structurat, structura rețetei *necesită* organizarea specificată.

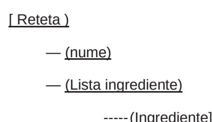
NOTĂ : ÎN CALITATE DE SCRIITOR NOU, ÎN GENERAL , nu trebuie să știți cum să creați sau să modificați un document de definiție structurat, care poate fi destul de complex. În schimb, scrii doar conținut pe baza regulilor stabilite de document.

Elemente și ierarhie

Crearea structurată se bazează pe elemente. Un *element* este o unitate de conținut; poate conține text sau alte elemente . Puteți vizualiza ierarhia elementelor din interiorul altor elemente ca un set de noduri și ramuri.

Elementele pot fi organizate în arbori ierarhici. Într-o rețetă, lista de ingrediente poate fi împărțită în ingrediente, care la rândul lor conțin articole, cantități și metode de preparare, așa cum se arată în Figura 41 .

Figura 41: *Ierarhia rețetelor*



---- (Articol)

---- (Cantitate)

---- (Pregătire]

-----(Ingredient)

---- (Articol)

---- (Cantitate)

>—c Ingredient J

---- (Articol)

---- (Cantitate)

>-c Instrucțiuni]

Ierarhia elementelor vă permite să asociați informații înrudite în mod explicit. Structura specifică faptul că elementul IngredientList este un copil al elementului Recipe. Elementul IngredientList conține elemente Ingredient , iar fiecare element Ingredient conține două sau trei elemente copil (Articol, Cantitate și, opțional, Preparare).

Într-o rețetă nestructurată, formatată, aceste relații sunt implicate de modul în care arată tipul - de exemplu, numele rețetei este cu caractere aldine mari, iar elementele listei de ingrediente sunt cu caractere mai mici. Software-ul de publicare, totuși, nu surprinde relația ierarhică dintre numele rețetei și lista de ingrediente – sau relațiile componentelor care alcătuiesc fiecare articol din lista de ingrediente (articol, cantitate și preparat).

În documentele structurate, următorii termeni denotă ierarhie:

- Arborele—Ordinea ierarhică a elementelor. (Apropo, este obișnuit să ne gândim la un arbore genealogic atunci când luăm în considerare ierarhia elementelor.)
- Ramura — O secțiune a arborelui ierarhic.
- Frunză — Un element fără elemente descendente. Numele, de exemplu, este un element frunză din Figura

41 la pagina 223 .

- Părinte/copil—Un element copil este cu un nivel mai jos în ierarhie decât părintele său. În Figura 41 de pe pagina 223 , Nume, Lista Ingrediente și Instrucțiuni sunt toate copii ale rețetei. Dimpotrivă, Recipe este părintele numelui, listei ingredientelor și instrucțiunilor.
- Frați—Elementele sunt frați atunci când sunt la același nivel în ierarhie și au același element părinte. Articol, Cantitate și Preparare sunt frați.

Atributele elementului

Puteți stoca informații suplimentare despre elementele din atribute. Un *atribut* este o pereche nume-valoare care este asociată cu un anumit element. În exemplul de rețetă, atributele pot fi utilizate în elementul de rețetă de nivel superior pentru a oferi informații suplimentare despre rețeta, cum ar fi autorul și tipul de bucătărie (Figura 42).

Figura 42: *Atributele captează informații suplimentare despre un element*

t Rețetă)
Autor = „John Doe”
Bucătărie = „American”

Atributele oferă o modalitate de clasificare suplimentară a informațiilor . Dacă fiecare rețetă are o bucătărie atribuită, puteți găsi cu ușurință toate rețetele grecești căutând atributele . Fără atribute, aceste informații nu ar fi disponibile în document. Pentru a sorta rețetele după bucătărie într-un document nestructurat, un expert culinar ar trebui să citească fiecare rețetă.

Când conținutul structurat este stocat într-o bază de date, atributele oferă o modalitate de a căuta informații specifice -

gândiți-vă la atribute ca formare despre informații (cunoscute și ca *metadate*).

Formatarea documentelor structurate

În timp ce scrieți un document structurat, nu aplicați formate de paragraf textului, așa cum faceți în programele de procesare de text nestructurate. Când puneți text într-un element , formatarea este atribuită în funcție de element. Unele aplicații arată formatarea pe măsură ce creați conținut (cum ar fi un procesor de text); alte aplicații aplică formatarea mai târziu, când conținutul este procesat pentru ieșire.

Ce este XML?

Extensible Markup Language (XML) definește un standard pentru stocarea conținutului structurat în fișiere text. Standardul este menținut de World Wide Web Consortium (W3C).[11]

XML este legat de alte limbaje de marcare, inclusiv:

- Hypertext Markup Language (HTML), pe care este posibil să l-ați folosit pentru a crea pagini web. HTML este unul dintre limbajele de marcare mai simple; are un set foarte mic de etichete.
- Limbajul de marcare generalizat standard (SGML), care este un limbaj de marcare greu. Implementarea - SGML este o activitate enormă. Din acest motiv, acceptarea SGML a fost limitată la industriile care produc volume mari de informații înalt structurate (de exemplu, aerospațial, telecomunicații și guvern).

XML este o formă simplificată de SGML care este

11 Informații detaliate: www.w3.org/XML

concepută pentru a fi mai ușor de implementat. [12]Aplicațiile de publicare necesită cadre complexe pentru a reprezenta structurile documentelor tehnice - inclusiv cataloage de piese, manuale de instruire, rapoarte și ghiduri de utilizare - și XML poate oferi aceste structuri.

Cum sunt legate XML și creația structurată?

Crearea structurată este un concept. XML este o tehnologie (sau, mai precis, o specificație) care vă permite să implementați creația structurată folosind fișiere text simplu. Termenii XML și autor structurat sunt adesea folosiți aproape interschimbabil.

Sintaxa XML

XML este un limbaj de ma rkup , ceea ce înseamnă că conținutul este închis de etichete. În XML, etichetele elementului sunt incluse între paranteze unghiulare:

```
<element>Acesta este textul elementului.</element>
```

O etichetă de închidere este indicată printr-o bară oblică înaintea numelui elementului.

Atributele sunt stocate în interiorul etichetelor elementului:

```
<element my_attribute="my_value">Acesta este textul elementului.</element>
```

Spre deosebire de HTML, XML nu oferă un set de etichete predefinite. În schimb, definiți propriile etichete și relația - dintre etichete. Acest lucru face posibilă definirea și implementarea unei structuri de conținut care să corespundă cerințelor informațiilor dvs. Figura 43 de pe pagina 228 arată un fișier XML care conține o rețetă. Comparați-l cu ierarhia rețetelor prezentată în Figura 41 la pagina 223 .

Figura 43: *O rețetă în XML*

```
<Rețetă Bucătărie = „Italian” Autor = „Necunoscut”>
	<Name>Sos Marinara</Name>
	<Lista ingrediente>
```

12 SGML vs. XML :www.w3.org/TR/NOTE-sgml-xml-971215

```
        <Ingredient>
            <Cantitate>2 linguri.</Cantitate>
            <Item>ulei de măsline</Item>
        </Ingredient>
        <Ingredient>
            <Cantitate>2 cuișoare</Cantitate>
            <Item>usturoi</Item>
            <Preparati on>tocat</Preparation>
        </Ingredient>
        <Ingredient>
            <Cantitate>1/2 linguriță</Cantitate> <Item>ardei roșu iute</Item>
        </Ingredient>
        <Ingredient>
            <Cantitate>28 oz.</Cantitate>
            <Item>roșii conservate, de preferință San Marzano</Item> </Ingredient>
        <Ingredient>
            <Quantity>2 linguri</Quantity> <Item>pătrunjel</Item>
            <Preparation>tocat</Preparation>
        </Ingredient>
    </IngredientList>
    <Instrucțiuni>
        <Para>Încinge uleiul de măsline într-o cratiță mare la foc mediu. Adăugați usturoiul și ardeiul roșu iute și transpirați până se parfumează. Adăugați roșiile, despărțindu-le în bucăți mai mici. Se fierbe la foc mediu-mic timp de cel puțin 20 de minute. Adăugați pătrunjel, fierbeți încă cinci minute. Serviți peste paste lungi. </Para>
    </Instrucțiuni>
</Rețetă>
```

Se spune că XML este *bine format* atunci când sunt respectate regulile de bază de etichetare. De exemplu:

- Toate elementele de deschidere au un element de închidere corespunzător, iar elementele goale folosesc o bară oblică finală:

```
<element>Acest element are conținut</element> <empty_element />
```

- Informațiile despre atribute sunt incluse între ghilimele duble:

```
<element attribute="name">Acesta este un atribut legal</element>
```

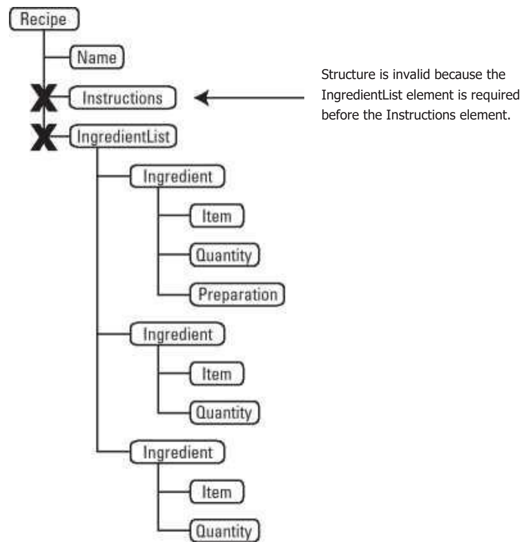
```
<element attribute=name>Acesta nu este bine format.</element>
```

- Etichetele sunt imbricate și nu se „încrucișează” una pe alta:

```
<element>Acesta este <strong>corect.</strong> </element>
<element>Acest lucru <strong>nu este corect.</element> </strong>
```

Se spune că XML este *valid* atunci când structura XML se potrivește cu structura specificată în definiția structurii . Când structura nu se potrivește, fișierul XML este *invalid* (Figura 44 la pagina 230).

Figure 44: *Invalid structure*



Definirea structurii în XML

Așa cum crearea structurată se bazează pe un document care definește ierarhia elementelor, documentele XML se bazează pe un fișier de definiții. De exemplu, o definiție a elementului de rețetă ar putea citi după cum urmează:

<!ELEMENT Recipe (Nume, Istorie?, IngredientList, Instrucțiuni)>

Definiția anterioară afirmă că elementul Recipe conține un element obligatoriu Name, un element opțional History și elemente obligatorii IngredientList și Instructions.

Spre deosebire de fișierul de definiții pentru un instrument de creație structurat, fișierul pentru documentele XML nu conține nicio informație de formatare, deoarece XML se bazează pe text. Cu toate acestea, când deschideți conținut XML în unele instrumente de creație, instrumentul recunoaște toate elementele *și* știe ce formatare să aplice, deoarece instrumentul de creație atribuie formatare pe baza numelor elementelor.

Impactul autorizării structurate și XML asupra scriitorilor

XML și creația structurată au ca rezultat un mod complet diferit de a privi informațiile. În loc să urmeze metoda familiară bazată pe pagini și paragrafe, creația structurată necesită ca scriitorii să considere informațiile ca pe o ierarhie cu un strat de formatare separat (Figura 45 la pagina 232).

După cum sa menționat în capitolele anterioare ale acestei cărți, scriitorii au mai puține responsabilități de formatare și publicare în fluxurile de lucru structurate - aceste sarcini sunt în general automatizate de definiția structurii. Alocați un element textului, iar formatarea este aplicată automat pe baza definiției elementului. Nu mai trebuie să vă faceți griji cu privire la aplicarea etichetelor de paragraf sau la cunoașterea etichetelor permise în anumite contexte.

Figura 45: *Reprezentarea unui document ca o serie de straturi*

În loc să te lupți cu regulile de conținut și problemele de formatare, te concentrezi pe conținut și organizare. Lucrul în cadrul unei structuri vă crește productivitatea și îmbunătățește calitatea și consistența rezultatelor finale .

NOTĂ : PROBABIL CĂ nu veți lucra direct în fișiere XML ca un nou scriitor. Cel mai probabil, veți folosi un instrument de creație structurat care vă arată structura conținutului.

Pe măsură ce vă simțiți mai confortabil cu structura și lucrul cu limbaje de etichetare, puteți edita conținut XML direct într-un editor de text.

Creare structurată și aprovizionare unică

Aprovizionarea unică - procesul de creare a mai multor livrabile dintr-un singur set de fișiere - merge mână în mână cu creația structurată. Multe dintre instrumentele de aprovizionare unică de ultimă generație care automatizează complet conversia fișierelor de procesare a documentelor în formate de ajutor online funcționează la fel de bine cu conținutul bazat pe elemente ca și cu conținutul nestructurat.

Consecvența creată de regulile de structură este un mare plus atunci când vine vorba de o singură sursă. Pentru a obține cea mai curată conversie posibilă în timpul unei singure surse, nu pot exista modificări ale formatării în fișierele document. Conținutul structurat validat poate minimiza și chiar elimina astfel de înlocuiri, deoarece instrumentele de creație impun structura definită și aplică automat formatarea. De asemenea, puteți transforma conținut XML în online for mats, fără a utiliza un instrument de conversie a terțelor părți . Extensible Stylesheet Language (XSL) permite conversia conținutului XML în HTML, HTML Help și alte formate. Configurarea șabloanelor XSL pentru procesul de conversie este dificilă. Cu toate acestea, odată ce procesul este configurat, conversia este extrem de automatizată și nu există costuri suplimentare pentru software. Un șablon XSL constă din cod gratuit, open source (dar nu neapărat simplu) și există multe procesoare XSL freeware. Următoarea secțiune descrie un flux de lucru de creație structurat care se bazează pe șabloane XSL.

Creare structurată cu DITA

Crearea unui mediu de autor structurat este multă muncă.

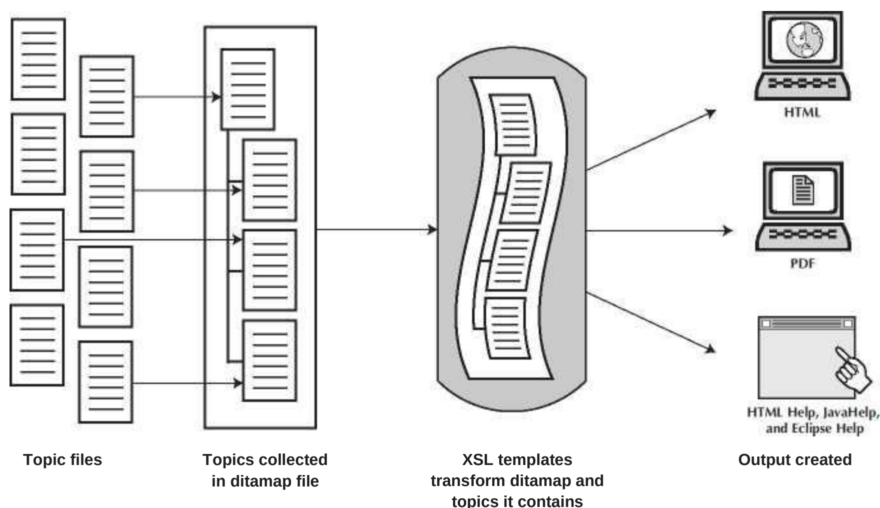
Înainte ca un grup de documentare să înceapă chiar cu implementarea, trebuie să analizeze conținutul pentru a-și da seama care ar trebui să fie structura. Acest efort de a analiza conținutul este semnificativ și nu include timpul necesar pentru implementarea fluxului de lucru structurat.

Darwin Information Typing Architecture (DITA) este o specificație open source, bazată pe XML, care sprijină eforturile de documentare a software-ului. [13]Unele grupuri de documentare consideră că structura DITA este o potrivire rezonabilă pentru conținutul lor, astfel încât pot ocoli majoritatea (dacă nu tot) efortul de modelare a conținutului prin adoptarea acelui standard.

Setul de instrumente deschis DITA, utilizat pe scară largă (și gratuit), conține fișierele de care aveți nevoie pentru a implementa un mediu de creație structurat bazat pe standardul DITA. The Setul de instrumente include fișierele care definesc structura și șabloanele XSL care transformă conținutul XML în rezultate, inclusiv HTML, PDF și trei tipuri de ajutor online.[14] Figura 46 prezintă o prezentare generală a creării de conținut cu DITA Open Toolkit, iar secțiunile care urmează descriu procesul mai detaliat.

13 Informații detaliate: dita.xml.org
14 Descărcați Open Toolkit: dita-ot.sourceforge.net

Figure 46: *Overview of DITA*



Scrierea subiectelor

Într-un mediu DITA, scrieți conținut ca subiecte, așa cum este explicat în „Scrierea bazată pe subiecte și beneficiile sale” de pe pagina 103 .

Structura DITA definește patru tipuri de subiecte:

- Subiect—oferă o structură generică pentru informații
- Concept — conține informații de bază și exemple
- Sarcină – include proceduri (informații „cum să”)
- Referință—descrie comenzi, parametri și alte caracteristici

Figura 47 prezintă structura unui subiect de sarcină:

Figura 47: *Exemplu de subiect oferit în Open Toolkit*

```
<task id="shovellingsnow" xml:lang="en-us"> <title>Lopătarea zăpezii</title>
<corpul sarcinii>
```

```
<context>
<p>Păstrați-vă calea de acces și trotuarele libere de zăpadă și gheață luând cu lopata după orice zăpadă.</p>
</context>
<pași>
<step><cmd>Scoateți lopata din garaj</cmd></step> <step><cmd>Lopați aleea, începând de la ușa garajului și mergând spre stradă.</cmd></step> <step><cmd>Trăiați cu lopata trotuarul din fața casei dvs.</cmd> </step>
<step><cmd>Îndreptați-vă spre ușa din față.</cmd></step> </steps>
</taskbody>
<link-uri conexe>
<link href="../concepts/snowshovel.xml" format="dita" type="concept"><linktext>Lopata de zapada</linktext></link> </related-links>
</sarcină>
```

Pentru a vedea mostre ale celorlalte tipuri de subiecte, descărcați Open Toolkit, care conține un director de fișiere de exemplu.

NOTĂ : UNELE GRUPURI DE documentație modifică structura implicită a subiectelor DITA și adaugă noi tipuri de subiecte.

Colectarea de subiecte pentru a crea conținut

Creați bucăți mai mari de conținut prin conectarea la mai multe subiecte într-un fișier ditamap, care vă poate aminti de o schiță sau un cuprins. Figura 48 prezintă o parte a unei ditamap care include subiectul prezentat în figura anterioară.

Figura 48: *Extras dintr-un fișier ditamap furnizat în Open Toolkit*

```
<map title="Conținutul Eclipse agregat de o hartă">
<topicref href="tasks/garagetaskoverview.xml" type="concept">
    <topicref href="tasks/changingtheoil.xml" type="task"/>
    <topicref href="tasks/organizing.xml" type="task"/>
```

```
<topicref href="tasks/shovellingsnow.xml" type="task"/> ----------------------------------------
<topicref href="tasks/spraypainting.xml" type="task"/>
<topicref href="tasks/takinggarbage.xml" type="task"/>
<topicref href="tasks/washingthecar.xml" type="task"/> </topicref> </map>
```

Subiect prezentat în Figura 47 .

Fișierul ditamap din Figura 48 creează ierarhie: există șase subiecte imbricate sub primul subiect, garag e taskoverview.xml.

Unele instrumente de creație, inclusiv FrameMaker și XMetaL, au suport integrat pentru structura DITA. Aceste instrumente vă permit să creați și să modificați subiecte și hărți dita în interfețe similare cu procesoarele de text, dar spre deosebire de aplicațiile de procesare de text, instrumentele vă validează conținutul în raport cu structura DITA. De asemenea, puteți edita ditamap și subiecte într-un editor de text sau XML, în special dacă sunteți obișnuit să lucrați cu codificarea altor limbaje de marcare (cum ar fi HTML).

Crearea rezultatelor din conținutul DITA

DITA Open Toolkit oferă, de asemenea, foi de stil XSL care transformă conținutul XML în mai multe tipuri de produse , inclusiv PDF, HTML și HTML Help. În general, transformați fișierele ditamap în ieșire.

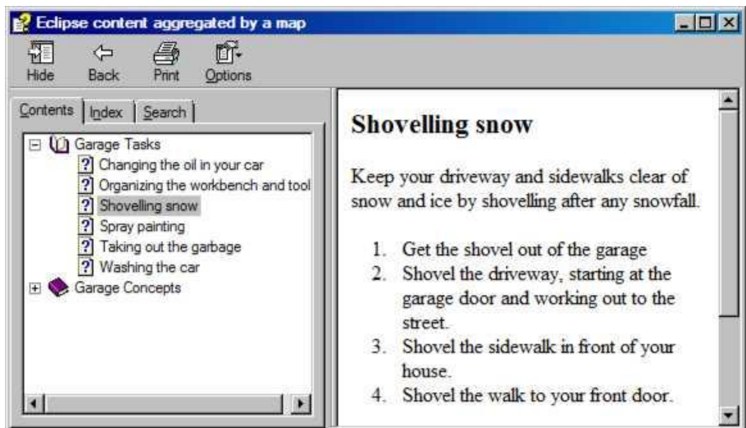
Dacă utilizați un instrument de creație cu suport încorporat pentru DITA, probabil că veți crea rezultate selectând opțiunile de meniu sau butoanele, iar procesul de transformare începe — aplicația apelează foile de stil care convertesc conținutul DITA. Dacă nu utilizați un astfel de instrument, transformați conținutul tastând o serie de comenzi la promptul de comandă care rulează foile de stil

pe conținutul DITA.

Figura 49 arată rezultatul HTML Help pentru fișierul ditamap din Figura 48 la pagina 237 .

Ieșirea implicită creată cu foile de stil XSL este puțin probabil să aibă aspectul și senzația cerute de majoritatea grupurilor de documentație; rezultatul implicit HTML Help prezentat în Figura 49 este funcțional, dar nu foarte atractiv. Este posibil să modificați foile de stil pentru a schimba aspectul rezultatului (adăugați sigle ale companiei, utilizați diferite fonturi și culori pentru text și așa mai departe).

Figura 49: *Ajutor HTML generat din fișierele eșantion din Open Toolkit 1*



Bunul, răul și urâtul din DITA

Dacă faceți parte dintr-o echipă de documentare care are în vedere implementarea DITA, trebuie să evaluați atât aspectele pozitive, cât și cele negative ale DITA – și există o mulțime de ambele. Următoarele liste nu sunt deloc cuprinzătoare, dar pot servi ca un bun punct de plecare pentru a determina dacă DITA este potrivit pentru

departamentul dumneavoastră.

1. Figura 49 arată HTML Help, chiar dacă bara de titlu menționează „Conținut Eclipse”, care este un alt tip de ieșire pe care îl puteți genera cu Open Toolkit. Bara de titlu arată „Conținutul Eclipse agregat de o hartă”, deoarece fișierul ditamap eșantion furnizat în setul de instrumente folosește acel text ca titlu de hărți, așa cum se arată în Figura 48 la pagina 237. Dacă ați modificat acea valoare a titlului hărții și ați generat din nou rezultatul, noul Ajutor HTML va afișa textul actualizat în bara de titlu.

Bun

- DITA reduce duplicarea conținutului și crește reutilizarea informațiilor prin scriere modulară.
- DITA se bazează pe standarde deschise; utilizarea Open Toolkit elimină costurile de licențiere pentru instrumentele de conversie de ajutor proprietare.
- Open Toolkit oferă implicit căi către mai multe tipuri de ieșire: PDF/print, HTML, HTML Help, JavaHelp și Eclipse Help.
- Structura DITA are elemente cu nume similare cu etichetele HTML corespunzătoare, ceea ce poate reduce curba de învățare pentru cei familiarizați cu HTML.
- Open Toolkit oferă suport pentru procesarea condiționată bazată pe atribute: puteți include sau exclude conținut din ieșire pe baza valorilor atributelor. De exemplu, DITA oferă un atribut platformă. Puteți seta acel atribut la „câștig” pentru subiecte în special despre versiunea Windows a unui produs; pentru Macintosh, puteți utiliza „mac” ca valoare. Când creați un livrabil pentru versiunea Windows, includeți toate subiectele „câștigă” și le excludeți pe cele „mac” (și invers pentru livrabilul Macintosh).

- Adoptarea tot mai mare a standardului DITA înseamnă că mai mulți scriitori sunt familiarizați cu acesta.

Rău

- Setul de instrumente deschis este departe de a fi perfect: ar trebui să vă așteptați să găsiți câteva probleme chiar și în implementările cu puține modificări ale mediului implicit.
- Documentația pentru utilizarea DITA și a setului Open Tool nu este completă sau de încredere.
- Modificările pe care le faceți setului de instrumente deschis s-ar putea să nu se potrivească bine cu versiunile ulterioare ale setului de instrumente; acest lucru poate fi deosebit de problematic atunci când o nouă versiune rezolvă o problemă sau adaugă o funcție nouă pe care doriți să o utilizați.
- Setul de instrumente deschis nu oferă suport pentru - ajutor sensibil în context în mod implicit.

Urât

- Ieșirea implicită pentru HTML și ajutorul online nu este atractivă, iar modificarea foilor de stil din Open Toolkit pentru a îmbunătăți formatarea poate fi dificilă.
- Ieșirea PDF implicită este rudimentară și nu este complet de încredere, iar modificarea foilor de stil din Open Toolkit care controlează procesarea PDF este *foarte* dificilă.

NOTĂ : Listele anterioare erau corecte în momentul în care am scris acest conținut . Versiunile ulterioare ale DI TA și Open Toolkit pot aborda unele dintre probleme.

Gratuit dar nu ieftin

DITA Open Toolkit este open source, așa că îl puteți descărca și utiliza gratuit. (Pentru informații detaliate despre mișcarea open source, vizitați www.opensource.org .) În cazul Open Toolkit, asta înseamnă să obțineți o mulțime de lucruri fără a plăti nicio taxă de licență: o structură

predefinită pentru documentarea software și mai multe șabloane XSL pentru a crea rezultate online.

În ciuda faptului că nu plătiți bani pentru DITA (sau orice tehnologie open source), asta nu înseamnă că este gratuit. De exemplu, rezultatul implicit din Open Toolkit nu se va potrivi cu specificațiile de formatare ale companiei dvs. Cineva din grupul de documentație trebuie să modifice șabloanele pentru a crea rezultatul potrivit, sau compania dumneavoastră poate angaja un consultant pentru a face modificările. Indiferent de cine face munca, compania dvs. suportă costuri.

De asemenea, documentația pentru instrumentele open source poate fi inexistentă, neregulată, contradictorie și, uneori, pur și simplu *greșită.* Acest lucru poate duce la multe încercări și erori la instalarea și configurarea tehnologiei open source. Puteți decide chiar să scrieți documentație pentru restul echipei, astfel încât colegii să știe cum să folosească instrumentul. Aceste eforturi au ca rezultat costuri.

În câteva cazuri, este posibil ca instrumentele open source să nu funcționeze conform așteptărilor (sau să nu funcționeze deloc). Operatorii dezvoltatori care creează tehnologie open source își oferă, de obicei, timpul lor, așa că rezolvarea unei probleme care afectează ceea ce încercați să faceți poate să nu fie o prioritate. Și chiar dacă dezvoltatorii sunt de acord să rezolve eroarea, asta nu înseamnă că va fi remediată într-un interval de timp care te ajută.

Pe scurt, utilizarea instrumentelor open source nu este gratuită și există un anumit risc implicat. Cu toate acestea, multe aplicații open source funcționează la fel de bine sau mai bine decât instrumentele pe care le cumpărați.

14 Web 2.0 și comunicare tehnică

Ce este în acest capitol

- Cardinalitatea în comunicare
- Asistență pentru utilizatori într-o lume Web 2.0
- Scriere tehnică 2.0
- Integrarea Web 2.0 și asistența utilizatorului

Scriitorii tehnici sunt obișnuiți să fie paznicii informațiilor despre produse – ei organizează cu atenție documentația produsului, ajutorul online și alte asistențe pentru utilizatori pentru cititorii lor.

Astăzi, tot mai mulți utilizatori apelează și la surse neoficiale de pe Internet pentru a obține informații despre produse. Tehnologiile *Web 2.0* , care permit oamenilor să partajeze cu ușurință informații pe web, includ următoarele metode de comunicare:

- Bloguri (prescurtare de la „jurnalele web") – reviste bazate pe web care conțin comentarii, adesea pe un anumit subiect
- Forumuri — panouri de buletin online unde oamenii pot discuta anumite produse sau subiecte
- Wiki-uri – site-uri web care încurajează crearea colaborativă, permițând vizitatorilor să modifice

conținutul

Acest capitol explorează implicațiile conținutului Web 2.0 și descrie modul în care autorii tehnici pot integra acel conținut în strategiile lor de dezvoltare a conținutului.[15]

Cardinalitatea în comunicare

Termenul *de cardinalitate* este folosit de obicei în modelarea datelor. Se referă la relația dintre două obiecte și modul în care acestea sunt conectate. De exemplu, o persoană ar trebui să aibă o relație unu-la-unu cu un număr de identificare fiscală (cum ar fi numărul de securitate socială din SUA). Dar o persoană ar putea avea o relație unu-la-mulți cu un obiect număr de telefon (o persoană poate avea mai multe numere de telefon). Tipurile de cardinalitate de bază sunt unu-la-unu, unu-la-mulți, mulți-la-unu și mulți-la-mulți.

Puteți aplica cardinalitatea comunicării verbale:

- Unu la unu — o conversație între două persoane
- Unu-la-mulți — un profesor care ține o prelegere într-o sală plină de studenți
- Multi-la-unu — un juriu care își dă verdictul unui inculpat
- Mulți-la-mulți — un grup de oameni la o petrecere, toți vorbind simultan din răsputeri

Pentru comunicarea scrisă și tehnică, cardinalitatea este mai

15Ideea pentru acest capitol a fost declanșată de postarea pe blog a lui Andy Oram, „Ce vine după era informației”, pe O'Reilly Radar (radar.oreilly.com/archives/2007/09/what-comes-after-the-informati.html).

complexă.

Unu la unu

În comunicarea tehnică, cel mai comun exemplu de cardinalitate unu-la-unu este asistența tehnică prin telefon. Utilizatorul final vorbește direct cu un reprezentant de asistență al companiei. Comunicarea unu-la-unu este de obicei destul de eficientă – dacă ceva nu are sens la început, puteți pune întrebări pentru a clarifica – dar este și costisitoare (Figura 50).

***Figura 50:** Asistența tehnică prin telefon este o comunicare unu-la-unu*



Unu-la-mulți

Publicarea tradițională, inclusiv comunicarea tehnică și asistența utilizatorilor, oferă comunicare unu-la-mulți. Un autor scrie conținut care este consumat de mulți cititori. Comunicarea unu-la-mulți este mult mai rentabilă decât comunicarea unu-la-unu , dar atunci când scriu pentru un public larg, autorii creează în mod necesar informații care sunt mai generice decât o conversație de la persoană la persoană (Figura 51).

***Figura 51:** Comunicarea tehnică este comunicare unu-la-mai mulți*



Există mai multe moduri de a defini Web-ul 2.0, dar pentru comunicatorii tehnici, problema critică este că *Web 2.0 schimbă comunicarea de la cardinalitatea unu-la-mulți în multi-la-unu și mulți-la-mulți.* Canalul de publicare nu mai este limitat la autori profesioniști; în schimb, oricine poate oferi informații oricui altcuiva.

Multi-la-unu

Comunicarea multi-la-unu înseamnă că mai multe persoane oferă răspunsuri unei singure persoane. De exemplu, Persoana A postează o întrebare pe o listă de corespondență și primește răspunsuri în afara listei de la o duzină de persoane (Figura 52).

Figura 52: *Comunicarea multi-la-unu implică mai multe persoane care furnizează informații unei singure persoane*



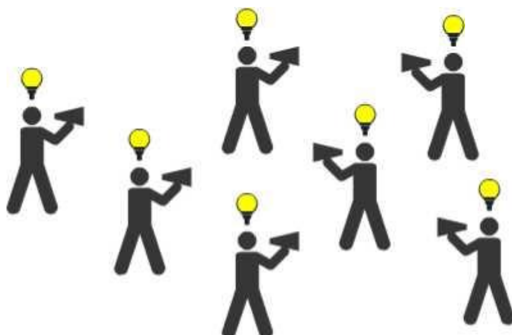
Comunicarea multi-la-unu este, fără îndoială, cea mai puțin eficientă metodă de comunicare din cauza suprapunerii în efortul de a oferi răspunsuri unei singure persoane. Cu toate acestea, pentru persoana care primește informațiile, acesta este adesea cel mai rapid și cel mai de înaltă calitate canal de comunicare. Atunci când mai multe persoane oferă răspunsuri, de multe ori apare un consens pentru destinatar.

Multi-la-multi

Comunicarea multi-la-multi se afla in centrul conceptului Web 2.0. Toată lumea cere și primește

informațiile și rolurile se schimbă fluid de la furnizorul de informații la destinatarul informațiilor (Figura 53).

Figure 53: *In many-to-many communication, the distinction between information producers and information consumers disappears*



Asistență pentru utilizatori într-o lume Web 2.0

Conținutul produs de comunicatorii tehnici este de obicei inclus cu produsul — ca manual tipărit în cutia produsului sau ca ajutor online accesibil din meniul software-ului. În trecut, informațiile de la terți erau disponibile, dar adesea dificil și costisitor de accesat. De exemplu, multe cărți comerciale pentru computer sunt disponibile, dar nu sunt incluse în produs - un cititor trebuie să achiziționeze separat o carte de la o terță parte.

Astăzi, poziția privilegiată a documentației tehnice oficiale se erodează – utilizatorii care au o problemă cu produsul lor încep adesea prin a introduce o interogare în Google

în loc să ajungeți la manual sau să faceți clic pe ajutor. De fapt, comunicațiile tehnice profesionale concurează pentru atenție cu inteligența colectivă a web-ului.

Pentru mulți scriitori, acest lucru se simte inconfortabil și vag insultător. În calitate de profesioniști, ei simt că eforturile lor ar trebui respectate mai mult decât cele ale cuiva care se ascunde în spatele unui nume de utilizator, cum ar fi JoeProductHater. În realitate , totuși, autorii tehnici sunt adesea constrânși de realitățile corporative – trebuie să aibă tact cu privire la limitările unui produs. În schimb, participanții la forum au puține inhibiții sau deloc în a critica produsele sau a sugera alternative.

Mai multe componente ale web și ale Web 2.0 contribuie la revoluția conținutului generat de utilizatori.

Căutare

Cele mai multe cărți și ajutor online oferă cuprins, indexuri și căutare (online) în text complet. Dar pentru a utiliza aceste funcții de căutare, persoana care caută informații trebuie să folosească deja cartea sau sistemul de ajutor.

Astăzi, este destul de obișnuit să începeți să căutați informații prin simpla introducere a câteva cuvinte într-o casetă de căutare a browserului (Figura 54).

***Figura 54:** Conținutul dvs. de asistență pentru utilizatori este expus motoarelor de căutare pentru indexare?*



Dacă vrei ca oamenii să găsească și să folosească conținutul tău, trebuie să:

- Publicați într-o locație care este accesibilă pentru indexarea motorului de căutare
- Creați conținut și cuvinte cheie care apar în rezultatele unei căutări
- Furnizați informații utile, exacte

Mulți scriitori tehnici se concentrează asupra ultimului articol

și ignoră primele două. Dar dacă nimeni nu le găsește conținutul, atunci ar putea la fel de bine să nu existe. Din nefericire , mulți scriitori văd această listă ca pe o listă de opțiuni exclusive – ei întreabă dacă ar trebui să optimizeze cuvintele cheie *în loc* să se asigure că documentele sunt corecte din punct de vedere tehnic. Răspunsul este că trebuie să facă ambele (Figura 55).

O provocare semnificativă în tehnologia de căutare este crearea unei căutări universale care să funcționeze pe web, ajutor online, forumuri și așa mai departe. Majoritatea software-ului pentru panouri de mesaje oferă funcționalitate de căutare, dar această căutare probabil funcționează diferit de căutarea tipică pe web. Funcțiile de căutare încorporate în sistemele de ajutor bazate pe web folosesc probabil un al treilea algoritm de căutare. Pentru o companie care furnizează mai multe tipuri de informații pe site-ul lor web, aceasta prezintă o dilemă serioasă. Cum ar trebui să cumuleze și să prezinte rezultatele căutării de la trei (sau mai multe) motoare diferite într-un întreg unificat?

Figura 55: *Cum ajung să fiu primul? (Rezultatele căutării Google din 1 aprilie 2008* [1] *)*

Google | asistență pentru utilizatori web 2.0 Căutare |

Web Rezultate personalizate 1 - 10 din aproximativ 2.330.000 pentru web de asistență pentru utilizatori 2.0. (0.

Conferința WritersUA | Informații despre sesiune
Ce amenințări reprezintă conținutul Web 2.0 pentru profesioniștii în asistența utilizatorilor. Ce oportunități Conținutul Web 2.0 oferă profesioniștilor asistenței utilizatorilor . ... www.writersua.com/ohc/track1 .htm - 25k - În cache - Pagini similare - Rețineți acest lucru

Conferința WritersUA | Pagina principală
Conferința WritersUA pentru asistența utilizatorilor de software. ... Web 2.0 / Rețele sociale • Arhitectură și utilizare a informațiilor • Mobil, Mac, Google, Microsoft ... www.writersua.com/ohc/ - 14k - În cache - Pagini similare - Rețineți că Mai multe rezultate de la www.writersua.com »

[PPT] Web 2.0 într-un mediu corporativ
Format de fișier Microsoft Powerpoint - Vizualizare ca HTML
Asistența utilizatorilor pe Web 2.0 este complet diferită de ceea ce comunicatorii tehnici ... Web 2.0 pentru asistența utilizatorilor Un nou rol al comunicării tehnice ... winwriters.com/ohc/suppmatl/suppmatl08/vatovec_web.ppt - Pagini similare - Rețineți acest lucru

helpstuff blog - Asistență pentru utilizatori, conferințe, ajutor pentru crearea...
Sarah O'Keefe prezintă Friend or Foe? Rolul Web 2.0 în Web de asistență pentru utilizatori 2.0 este peste tot (sau dacă nu este încă acolo , vine). ... www.helpstuff.com/blog/index.php?cat=18 - 36k - În cache - Pagini similare - Rețineți asta

InfoDesign: Înțelegerea prin design - Știri I martie 2008
7 martie 2008 ... Cred că adevărata problemă este că oamenii de asistență pentru utilizatori nu .... curg prin

Web 2.0, motoarele de căutare pot prezice mai bine nevoile utilizatorilor... www.informationdesign.org/archives/2008_03.php - 39k - În cache - Pagini similare - Rețineți acest lucru

Știri
Te face nervos ideea de a implica utilizatorii în generarea de conținut ? Nu luptați cu evoluția asistenței utilizatorilor ! Tehnologiile Web 2.0 sunt deja...
www.userassistance.com/news.html - 18k - În cache - Pagini similare - Rețineți asta

Fiecare dintre opțiunile disponibile are limitări:

- Grupați rezultatele căutării în funcție de locație. Aceasta este cea mai simplă soluție din punct de vedere tehnic. Rezultatele forumului merg într-o listă, asistența utilizatorului rezultă într-o altă listă, rezultatele căutării în baza de cunoștințe sunt într-o a treia listă. Dar din punctul de vedere al unui căutător, este destul de neprietenos.
- Rezultatele căutării ladder într-o prezentare unificată. Sunt prezentate toate rezultatele căutării numărul 1, urmate de toate rezultatele căutării numărul 2 și așa mai departe. Problema cu această abordare este că, dacă rezultatele căutării relevante sunt concentrate într-un singur tip de rezultat (de exemplu

1. www.google.com/search?q = utilizator + asistență + web + 2.0

exemplu, rezultatele asistenței utilizatorilor sunt mult mai bune decât rezultatele pe forum), cele mai bune informații nu vor fi în fruntea listei.

Soluția „corectă” este utilizarea unei singure tehnologii de căutare în toate tipurile diferite de conținut, dar acest lucru poate să nu fie fezabil din cauza limitărilor tehnice.

Bloguri

Blogurile sunt de obicei pline de culoare și adesea insultătoare. Bloggerii operează cu puțină sau deloc simpatie față de realitățile care conduc la luarea deciziilor corporative. În schimb, ei frigărui produsele (și uneori documentația) fără milă (Figura 56).

Figura 56: *Bloggerii nu sunt adesea drăguți (site web capturat pe 8 aprilie 2008 [1])*



1. monkeypi.net/?p = 133

Pentru comunicatorii tehnici, blogurile deschid mai multe oportunități. În primul rând, critica pe care o oferă bloggerii poate fi o muniție valoroasă în îmbunătățirea produselor. Scriitorii tehnici sunt adesea blocați atunci când solicită îmbunătățiri ale produselor pe baza unor probleme care au apărut în timpul scrierii conținutului pentru produse. Disecția nepoliticosă – și publică – de către un blogger a deficienței poate fi tocmai ceea ce este necesar pentru a muta problema pe lista de priorități.

Când un blogger se plânge că nu poate folosi o anumită caracteristică, este aceasta o deficiență a produsului sau o problemă cu documentația? Scriitorii tehnici pot folosi postările pe blog pentru a identifica locurile în care asistența utilizatorilor ar trebui îmbunătățită.

În cele din urmă, și cel mai controversat, scriitorii tehnici și alții pot participa la blogging. O opțiune este să comentezi o intrare de blog. De exemplu, dacă un blogger

se plânge de o anumită caracteristică, scriitorul tehnic ar putea să furnizeze un link către asistența online pentru utilizatori și să solicite feedback despre dacă instrucțiunile furnizate acolo sunt utile.

Cea mai implicată (și terifiantă) opțiune ar fi ca grupul de scriere tehnică să înceapă propriul blog public pentru a stârni discuții cu cititorii lor.

NOTĂ : Toate aceste abordări pot fi constrânse de politicile corporative, care ar trebui mai întâi investigate - **AMĂNUNȚIT .**

Comentarii pe blog pentru asistență utilizatorilor

Câteva companii, în special Adobe, permit cititorilor să comenteze direct despre asistența lor pentru utilizatori. Interfața Adobe LiveDocs oferă un buton Adaugă comentariu în partea de jos a fiecărui subiect de ajutor. Ele oferă, de asemenea, o modalitate ușoară de a genera o listă cu toate comentariile pentru un anumit produs (Figura 57).

Aceasta prezintă câteva enigma cu adevărat interesante, cum ar fi „Cine deține informațiile?” și „Ce ar trebui să faci în cazul comentariilor inexacte?”

Asistența Adobe pentru utilizatori este disponibilă pe web pentru publicul larg. Pentru a adăuga un comentariu, totuși, un cititor trebuie să se conecteze cu un Adobe ID. Prin urmare, Adobe poate asocia comentariile cu o adresă de e-mail unică. Deși, evident, este destul de ușor să configurați mai multe conturi de e-mail, probabil că această abordare îi face pe cititori să se gândească de două ori înainte de a posta ceva complet nepotrivit.

Permiteți cititorilor să comenteze conținutul dvs. este o idee interesantă. Ar trebui să ajute să:

- Identificați zonele în care documentele sunt inexacte, confuze sau incomplete
- Identificați zonele care sunt controversate (unde au tendința de a acumula o mulțime de comentarii)
- Oferiți un loc pentru ca cititorii să participe într-un mediu (oarecum) controlat

Prezintă o altă problemă interesantă. Dacă un comentator - identifică o problemă și scriitorul tehnic face actualizările necesare și republică informațiile , ce ar trebui să se întâmple cu comentariul? Ar trebui sters pentru ca nu mai este relevant? Ce se întâmplă dacă comentariul este inexact? Ar trebui să fie șters comentariul în acest caz? Ar trebui persoana care șterge comentariul să explice de ce este șters? Sau toate comentariile ar trebui păstrate permanent?

Figura 57: *Adobe LiveDocs permite comentariile cititorilor (site web capturat la 8 aprilie 2008* [16]*)*

F1 Actualizare Adobe AIR pentru Adobe Flash CS3 Professional

Semnarea cererii dvs

Vezi comentariile | Flux R.SS

Toate aplicațiile Adobe AIR trebuie să fie semnate pentru a fi instalate pe alt sistem. Cu toate acestea, Flash oferă posibilitatea de a crea fișiere de instalare Adobe AIR nesemnate , astfel încât aplicația să poată fi semnată ulterior. Aceste fișiere de instalare Adobe AIR nesemnate se numesc pachet AIRI . Această capacitate prevede cazurile în care certificatul se află pe o altă mașină sau semnarea este gestionată separat de dezvoltarea aplicației .

Semnați o aplicație Adobe AIR cu un certificat digital pre-achizitionat de la o autoritate de certificare rădăcină



•î* În caseta de dialog Semnătură digitală , selectați Pregătiți un pachet AIRI care va fi semnat mai târziu și faceți clic pe OK.

Starea semnăturii digitale se modifică pentru a indica faptul că ați ales să pregătiți un pachet AIRI care va fi semnat ulterior, iar butonul Setare se schimbă într- un buton Modificare .

Comentarii

| Adaugă comentariu 1

tmkeeley a spus pe 5 martie 2008 la 6:17:

Ar fi util să adăugați informații care descriu modul în care un publD (ID-ul editorului) este creat în timpul procesului de autosemnare și să descrieți unde poate fi găsit , astfel încât să poată fi utilizat cu appID pentru a interoga numărul versiunii aplicației dacă este instalată folosind :

airSWF.getApplicationVersion(appID, publD, versionDetectCallback);

funcţie.

H 0 Joe ... Ward a spus pe 5 martie 2008 la 9:41 :

ID-ul editorului nu este disponibil până când nu instalați un AIR. aplicarea. Pentru a obține publD, instalați aplicația și fie citiți proprietatea NativeApplication.nativeApplication.publisherID în cod, fie căutați în fișierul publisherID situat în subdirectorul META-INF\AIR al folderului de instalare a aplicației .
publisherID este întotdeauna același pentru un anumit certificat, așa că trebuie să faceți acest lucru o singură dată pentru fiecare certificat pe care îl utilizați pentru a vă împacheta aplicațiile.

RSS | Trimite-mi un e-mail când se adaugă comentarii la această pagină | Raport de comentariu

| Adaugă comentariu]

16livedocs.adobe.com/air/1/airextflash/

Forumuri

Forumurile online preced tehnologia web ; unii s-ar putea să-și amintească vechile panouri de buletin CompuServe. Panourile de mesaje web de astăzi oferă un loc de adunare pentru ca oamenii să discute despre anumite produse, jocuri sau interese comune.

În linii mari, forumurile pot fi împărțite în forumuri „corporative" și „terți". Adică, unele companii oferă forumuri pentru propriile produse și găzduiesc forumurile pe propriile lor site-uri web. Dar forumurile sunt ușor de configurat și multe forumuri există independent de controlul corporativ. De exemplu, flyertalk.com oferă un set uriaș de panouri de mesaje pentru călătorii frecventi cu discuții despre anumite orașe, programe de călători frecvent, securitatea călătoriilor și multe altele (Figura 58). Discuțiile sunt adesea zgomotoase, iar Administrația de Securitate a Transporturilor din SUA este o țintă deosebit de populară. Dacă zburați frecvent, acest site web oferă resurse neprețuite, sfaturi, trucuri și soluții pentru a face călătoriile suportabile.

Companiile pot dori să controleze discuțiile pe - forumurile corporative, dar dacă forumurile sunt moderate prea mult, participanții vor migra către o altă opțiune de discuție, mai puțin restrictivă.

***Figura 58:** Forumuri pentru călător frecvent nu sunt aprobate de companiile aeriene (site web capturat la 8 aprilie 2008 [1])*

flyertalk Forums

Home Forums Members Extras Store Help

Jump to Forums: Miles & Points Travel & Dining Community OMNI

FlyerTalk Forums > Miles&Points

Airline Programs

MyFlyerTalk FAQ Calendars New Posts Search Quick Links Log Out

Sub-Forums : Airline Programs — Search this Forum

Forum	Last Post	Threads	Posts
Air Canada Aeroplan http://www.aeroplan.com	OT: Do you use a Travel Agent? by flyingstudent Today 3:03 pm	31,074	423,256
Airlines of India Air India, Jet Airways and other Indian-based airlines	Kingfisher baggage allowance by KBW Today 12:39 pm	223	2,021
Air New Zealand Air Points http://www.airnz.co.nz/airpoints/default.htm	NZ to USA: NZ coach versus... by Kiwi Flyer Today 3:17 pm	2,843	25,946
AirTran Airways A+ Rewards http://www.airtran.com/programs/aplus/index.jsp	A+ Business upgrade from A+... by emmpee Today 2:49 pm	887	5,424
Alaska Airlines Mileage Plan http://www.alaskaair.com/mileageplan/MPtoc.asp	Alaska: more Q400s, bye-bye... by RASMguy Today 3:13 pm	6,115	58,326
Alitalia MilleMiglia http://www.alitalia.com	Reuters: Alitalia plays for... by Klm is Dead - Long Live KLM Today 1:50 pm	230	1,954
All Nippon Airways Mileage Club http://www.anaskyweb.com/us/e/amc/index.html	Fare 45,000 yen, fuel... by mongatu Today 12:12 pm	1,419	8,653
American AAdvantage http://www.aa.com	Platinum Upgrade to Business... by AAbuzzard Today 3:14 pm	51,434	667,604
Asiana Club http://us.flyasiana.com/	ICN-CDG query by Braniff Apr 6, 08 3:51 pm	381	3,286
bmi diamond club http://www.flybmi.com	Flyertalk Q&A with bmi... by RAPC Today 3:22 pm	5,448	60,276
British Airways Executive Club http://www.britishairways.com/travel/echome/public/en_	BA Club Class Seating by The_Banking_Scot Today 3:19 pm	30,335	431,613
Cathay Pacific Asia Miles http://www.asiamiles.com	Power Port by zagorsky Today 3:16 pm	5,565	49,919
Continental OnePass http://www.continental.com/onepass	22 / 23 Minute Connections in... by TMOliver Today 3:10 pm	25,763	321,067
Delta SkyMiles http://www.delta.com/skymiles/index.jsp	SM Upgrade - crown room by ekartash Today 3:21 pm	31,945	433,155
El Al Matmid http://www.elal.co.il/	Matmid and Amadeus by clubman Today 1:23 pm	581	6,064
Emirates Airlines Skywards https://www.skywards.com	Any news on the new EK Dubai... by gnargel Today 3:05 pm	1,803	12,612

1. flyertalk.com/forum/forumdisplay.php?f = 374

Wikis

Cel mai mare și mai cunoscut exemplu de wiki este Wikipedia (www.wikipedia.com). Un wiki le permite participanților să creeze conținut în colaborare.

În cel mai bun caz, un wiki are ca rezultat articole care surprind inteligența colectivă a participanților. În unele cazuri, totuși, dezacordurile pot escalada în vandalism articol și alte probleme. Într-un wiki, participantul A scrie un articol, participantul B rescrie articolul, iar participantul A este foarte supărat. Oamenii au o reacție viscerală atunci când scrisul lor este schimbat.

Wiki-urile sunt extrem de utile pentru dezvoltarea conținutului care beneficiază de consens. Ele sunt utilizate intens de jucători (poate pentru că designerii de jocuri tind să furnizeze documentație minimă?). Wiki World of Warcraft, de exemplu, este enorm (Figura 59) .

Evaluarea credibilității

Scriitorii tehnici au un avantaj încorporat în credibilitate . Lucrările lor sunt livrate împreună cu produsul – pe un CD, ca manual de hârtie sau ca asistență pentru utilizator, care este conectată direct la un produs software. Cititorii presupun că conținutul tehnic furnizat oficial a fost supus unui fel de control al calității. (Deși reputația unei companii pentru calitatea documentației tehnice poate crește sau scădea încrederea cititorilor în conținut.)

Figura 59: *Navigarea pe wiki facilitează găsirea informațiilor (site web capturat la 8 aprilie 2008 [1])*



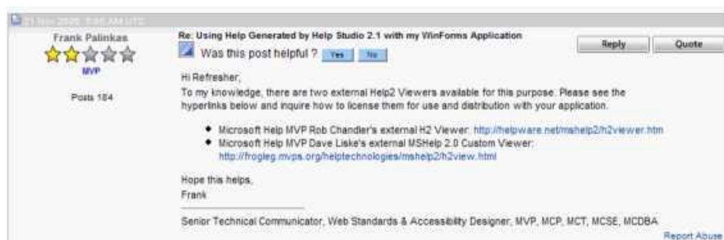
Pentru conținutul generat de utilizatori, există câteva criterii calitative pe care cititorii le folosesc pentru a evalua dacă o sursă este credibilă. Acestea includ următoarele:

- Anonimitatea. Un blogger a cărui identitate este cunoscută este în general mai credibil decât un blogger anonim. Cu toate acestea, la fel ca sursele anonime din jurnalism , blogging-ul anonim ar putea crește credibilitatea dacă bloggerul are un motiv excelent pentru a rămâne nenumit. De exemplu, bloggerul cunoscut sub numele de Mini-Microsoft (minimsft. blogspot.com) se crede că funcționează în interiorul Microsoft, dar blogul lui (sau ei) în mod clar nu respectă linia corporativă. În acest caz, anonimatul face ca

1. **www.wowwiki.com/Portal:Main** postările mai convingătoare, deoarece credem că Mini-Microsoft are probabil informații din interior care necesită anonimatul acestuia.

- Numărarea postărilor. Majoritatea forumurilor oferă aceste informații. De fiecare dată când un poster publică un mesaj, numărul de postări crește. Deși numărul de postări în sine nu este egal cu credibilitatea, un număr mai mare de postări indică o participare mai lungă pe forum și o investiție mai mare în subiectul în cauză.
- Data aderării. Folosită în principal în forumuri, o dată de membru vă permite să evaluați de cât timp acea persoană participă (sub acel ID) la forumuri. Participarea de lungă durată, în special combinată cu postarea regulată, crește credibilitatea.
- Tipuri de membri. Un membru general ar putea fi cineva care tocmai s-a alăturat și are mai puțin de 100 de postări. Un membru senior poate avea cel puțin șase luni pe un forum și mai mult de 100 de postări. Moderatorii și administratorii sunt conectați la gestionarea forumului. Multe forumuri corporative identifică, de asemenea, participanții care aparțin companiei gazdă cu propriile categorii de membru. În cele din urmă, vedeți tipuri speciale de membri, cum ar fi Microsoft MVP sau Adobe Community Expert, care indică persoane care au fost recunoscute de compania gazdă (Figura 60).

Figura 60: *Un identificator Microsoft MVP (site web capturat la 8 aprilie 2008 [1])*



- Ecusoane. O insignă oferă o prescurtare grafică pentru nivelul de vechime al acelui participant pe panoul de mesaje. De exemplu, o persoană de asistență tehnică de la compania gazdă poate avea un tip de insignă, iar un membru senior (extern) un alt tip.
- Evaluări. Evaluările sunt relativ noi. În unele forumuri, cititorii pot vota cu privire la utilitatea unei anumite contribuții. Articolele care obțin o mulțime de voturi sunt evidențiate în rezultatele căutării și în alte părți. Pe baza voturilor la postările de pe forum, un anumit autor poate avea apoi o evaluare pentru furnizarea de informații deosebit de utile sau inutile.

Luate împreună, aceste articole oferă cititorilor o modalitate de a evalua fiabilitatea unui mesaj.

1. forums.microsoft.com/MSDN/ShowPost.aspx? PostID = 947210&SiteID = 1

Avantajele și dezavantajele conținutului Web 2.0

Conținutul generat de utilizatori tinde spre următoarele caracteristici:

- Autentic. Persoanele care contribuie cu conținut sunt rareori pline de tact; opiniile lor probabil nu reflectă poziționarea oficială a corporației. Faptul că informațiile nu sunt filtrate este unul dintre cele mai mari atuuri ale celorlalți cititori.
- Pasionat. Este nevoie de motivație pentru a scrie o postare pe blog, a participa la un forum sau a edita o pagină wiki. Oamenii care creează conținut Web 2.0 sunt pasionați de produsele despre care scriu. Oamenii apatici nu se obosesc să contribuie.
- Specific. Conținutul generat de utilizatori tinde să fie mai degrabă despre experiența unei persoane decât despre funcționarea generală a produsului, deci tinde să fie destul de specializat . De exemplu, o discuție despre instalarea unei baze de date probabil ar descrie cum se configurează o anumită versiune (cea pe care a folosit-o autorul) și nu cum se instalează, în general, orice bază de date. Dacă configurația descrisă corespunde cerințelor dumneavoastră particulare, acesta ar putea fi un lucru bun.
- Nu este cuprinzător. Conținutul generat de utilizatori va acoperi informațiile pe care utilizatorii le consideră interesante sau convingătoare, spre deosebire de documentația tehnică, care se așteaptă să ofere o acoperire universală a produsului. Conținutul generat de utilizatori va merge mult mai adânc decât documentația tehnică în anumite locuri, dar va avea și lacune enorme în acoperire.
- Needitat. Cu posibila excepție a conținutului din wiki-uri foarte mari, conținutul generat de utilizatori

nu este editat. Calitatea scrisului va fi la fel de bună ca și efortul pe care autorul original l-a depus în mesaj.

- Necurat. Utilizatorii scriu despre ceea ce le pasă. Subiectele importante, dar plictisitoare, s-ar putea să nu primească prea multă atenție. Evaluările și alte mecanisme de vot pot ajuta la evidențierea conținutului din oceanul de informații, dar informațiile utile se pot scufunda în uitare, deoarece nu sunt conectate sau nu sunt suficient de căutate.

Acolo unde comunicatorii tehnici profesioniști sunt cei mai valoroși

Creatorii de conținut profesioniști adaugă cea mai mare valoare acolo unde este nevoie de curatarea conținutului:

- Informații conceptuale și prezentari generale ale produselor. O descriere la nivel înalt a unui produs necesită timp și atenție din partea unei persoane care înțelege întregul produs. Pentru produsele complexe, discuțiile despre cea mai bună abordare de implementare ar putea fi de neprețuit. Majoritatea conținutului generat de utilizatori se va concentra pe sarcini specifice care trebuie îndeplinite mai degrabă decât pe furnizarea de perspectivă.
- Acoperire amănunțită a tuturor subiectelor. În loc să se concentreze exclusiv pe subiecte interesante și interesante, un creator de conținut profesionist se va asigura că toate subiectele necesare sunt discutate în documentație și asistență pentru utilizatori.
- Valori mari de producție. Profesioniștii câștigă la calitate – conținutul generat de utilizatori este rareori editat, adaptat sau chiar proiectat.

- Documentație cu mize mari. Dacă documentarea prin încercare și eroare este exclusă, sunt necesari profesioniștii. Unele industrii evidente în care „lăsați utilizatorii să-și dea seama” probabil nu este o idee foarte bună includ aerospațial, apărare și dispozitive medicale.

Acolo unde utilizatorii sunt cei mai valoroși

Utilizatorii pot (și vor) juca un rol important în multe industrii în care participarea lor este mai puțin riscantă. Sunt deosebit de buni la următoarele:

- Oferirea de suport tehnic și soluții alternative
- Corectarea erorilor din conținutul oficial
- Evidențierea lucrurilor care nu funcționează
- Cererea de schimbări acolo unde sunt necesare

Scriere tehnică 2.0

Având în vedere coliziunea iminentă dintre scrierea tehnică și Web 2.0, cum va arăta scrierea tehnică 2.0 pentru creatorii de conținut profesioniști? Orice strategie trebuie să țină cont de politicile corporative (dacă acestea există), dar luați în considerare următoarele acțiuni:

- Citiți bloguri, forumuri și wiki-uri pentru a fi la curent cu comentariile utilizatorilor.
- Corectați greșelile când le găsiți comentând pe bloguri și forumuri sau editând pagini wiki. (Rețineți că unele politici wiki descurajează editorii

care au o afiliere cu subiectul în cauză de la efectuarea modificărilor. Asigurați-vă că înțelegeți cultura wiki înainte de a face modificări.)

- Când participați la discuții online, fiți clar despre afilierea dvs. corporativă. Ați putea alege să nu vă dați numele întreg, dar puteți crea un ID, cum ar fi ProductXTechWriter, care vă explică poziția.
- Puterea ta ca gardian este mult redusă. Deși puteți alege să omiteți informații din documentația oficială a produsului, este probabil ca informațiile să apară undeva pe web. În schimb, îmbrățișează-ți noul rol de curator a cărui sarcină este să te asiguri că cele mai bune și mai utile informații sunt evidențiate pentru cititori. Pentru aceasta, expertiza produsului este esențială.
- Fiți atenți la poziționarea produsului sau la conținutul de marketing. Dacă conținutul oficial trece peste probleme, probabil că cititorii vor alege alternative neoficiale, neaprobate. Nu este necesar ca conținutul oficial să distrugă produsul, dar o doză de candoare vă va ajuta să vă păstrați cititorii.

Integrarea Web 2.0 și asistența utilizatorului

Așa cum disponibilitatea ajutorului online și a manualelor tehnice tipărite a necesitat o nouă abordare a comunicării tehnice, creșterea tehnologiei Web 2.0 înseamnă că comunicatorii tehnici trebuie să evalueze strategiile de dezvoltare a conținutului. Luați în considerare următoarele pentru produsele a căror utilizare nu are consecințe pe viață sau pe moarte:

- Conținutul tehnic corporativ ar trebui să ofere o acoperire cuprinzătoare a conceptelor de bază, cu un accent deosebit pe furnizarea de informații conceptuale.
- Site-ul web al produsului ar trebui să ofere o platformă pentru conținut generat de clienți cu forumuri pentru utilizatori, wiki-uri și altele asemenea. Platforma ar trebui să includă mecanisme de evaluare (evaluări ale articolelor, vot și insigne) pentru a ajuta cititorii să evalueze credibilitatea contribuitorilor.
- Contribuitorii de top ar trebui recunoscuți, atât online (insigne), cât și cu cadouri simbol (cămăși, brelocuri și alte modele).
- Site-ul web al produsului ar trebui să includă o platformă de blogging pentru bloggeri corporativi.
- Site-ul web al produsului ar trebui să ofere link-uri către diferitele tipuri de conținut pentru a ajuta cititorii să găsească informațiile conexe.
- Site-ul web al produsului ar trebui să ofere căutare integrată în diferitele tipuri de conținut.

Pentru autorii profesioniști, este tentant să ignore conținutul generat de utilizatori și să spere că este un moft trecător. Acest lucru este, totuși, foarte puțin probabil. Utilizatorii motivați vor găsi întotdeauna o modalitate de a-și transmite mesajul, iar tehnologia Web 2.0 face acest lucru ușor.

A Obține primul loc de muncă ca scriitor tehnic

Ce este în această anexă

- Demonstrarea aptitudinilor unui scriitor tehnic
- Intervievarea
- Portofoliul
- Unde ar trebui să caut un loc de muncă de scris în tehnologie?
- Organizații profesionale și site-uri de rețea
- Lucrează ca scriitor tehnic independent

După ce ați citit totul despre cum funcționează procesul de documentare tehnică, probabil vă întrebați: „Dar cum obțin primul meu loc de muncă de redactare tehnică?"

Înainte de a începe căutarea unui loc de muncă, luați în considerare misiunea dvs. Pentru a obține un loc de muncă ca scriitor tehnic, trebuie să convingi un angajator că ai stăpânit abilitățile de bază de care are nevoie fiecare scriitor tehnic. Acestea sunt:

- O înțelegere a tehnologiei
- Abilitatea de a scrie

- Abilitati organizatorice
- Abilități de detectiv și oameni

Consultați Capitolul 1 pentru o discuție detaliată a fiecăruia dintre aceste seturi de abilități.

Dacă poți dovedi că ai aceste abilități, poți obține un loc de muncă ca scriitor tehnic. Acest capitol vă va arăta cum să vă reevaluați abilitățile actuale și să le faceți relevante pentru scrierea tehnică.

Demonstrarea aptitudinilor unui scriitor tehnic

Deși noii scriitori se luptă cu „Am nevoie de experiență pentru a obține un loc de muncă, dar am nevoie de un loc de muncă pentru a obține experiență”, puteți minimiza această problemă. Experiența ca student, ca muncitor într-o altă linie de muncă și ca voluntar poate ajuta să arate unui potențial angajator că ai abilitățile tehnologice, de scriere, organizatorice, de detectiv și de oameni necesare pentru a reuși ca scriitor tehnic. Trebuie să vă personalizați CV-ul pentru a evidenția aceste abilități.

Ori de câte ori modificați CV-ul, verificați-l cu atenție pentru erori de ortografie, gramatică și formatare și cereți-l și unui prieten cu abilități de scriere. Erorile din CV-urile trimise pentru lucrări de scriere tehnică vă vor descalifica adesea automat de la luare în considerare. [1]

Sunt necesare modificări

Există o mare diferență între a-ți adapta CV-ul pentru o anumită poziție și a minți despre experiența ta. Nu – NICIODATĂ – să minți pe CV-ul tău. Dacă ești prins, cariera ta va fi lovită. Cu toate acestea, este perfect legitim să schimbați descrierea unui loc de muncă anterior pentru a evidenția experiența trecută care este relevantă pentru postul

pe care îl doriți.
Un alt domeniu dificil este experiența software. Dacă un anumit loc de muncă necesită să cunoașteți un anumit pachet de software, nu adăugați doar acel pachet în CV-ul dvs. Din nou, a fi prins ar putea avea consecințe grave. În schimb, găsiți o copie a software-ului și petreceți ceva timp învățându-l. Apoi, pune-l pe CV-ul tău. Dacă angajatorul vă întreabă, explicați că sunteți autodidact. În multe cazuri, faptul că ați făcut efortul de a învăța software-ul vă va anula lipsa de experiență practică cu acesta.
Să presupunem că adaugi o grămadă de software la CV-ul tău și te angajezi pe baza acestor inventii. În prima zi, apari la locul de muncă și ți se înmânează un nou proiect și ți se spune să lucrezi într-una dintre aplicațiile software pe care nu le cunoști. Acum, ești blocat. Nu puteți solicita instruire pentru că ar trebui să cunoașteți aplicația. Vă puteți lupta fără asistență, dar apoi sarcina va dura mult mai mult decât ar dura un utilizator de software expert. Oricum, lipsa ta de experiență va deveni evidentă colegilor tăi (și șefului tău). Aceasta nu este o modalitate bună de a începe într-un nou loc de muncă.

Înțelegerea tehnologiei

Vă puteți demonstra înțelegerea tehnologiei în multe moduri diferite. Poate ai studiat informatica, matematica sau ingineria la facultate. Dacă da, educația dumneavoastră se va ocupa de „Este acest candidat suficient de tehnic?” întrebare. Dacă sunteți unul dintre mulți scriitori tehnici cu o diplomă în arte liberale, va trebui să arătați

1. **Am primit odată o scrisoare de intenție și un CV care foloseau diferite ortografii ale prenumelui candidatului.** ca ai aptitudine tehnica. Găsiți o modalitate de a dovedi că aveți o anumită înțelegere a tehnologiei și că sunteți deschis să învățați despre noi tehnologii atunci când căutați un loc de muncă de scriitor tehnologic.

În zilele noastre, aproape toată lumea a avut o anumită expunere la software de calculator de bază, cum ar fi

procesoare de text, aplicații de e-mail, browsere web și programe de calcul . Cunoașterea de bază a calculatorului este o cerință pentru multe locuri de muncă, nu doar pentru scrisul tehnic. Veți dori să vă asigurați că această cunoaștere a calculatorului este evidentă din CV-ul dvs. Dacă aplici pentru un loc de muncă trimițând un CV prin e-mail, acțiunile tale dovedesc că poți gestiona sarcinile de bază pe un computer.

Faceți o listă cu toate programele pe care le-ați folosit. S-ar putea să fii surprins de câte programe diferite cunoști deja. Adaugă această listă la CV-ul tău. Dacă aveți cunoștințe la nivel de expert despre orice pachet, asigurați-vă că subliniați acest lucru. Și nu uitați să enumerați sistemele de operare pe care le-ați folosit - Windows, Macintosh, UNIX și Linux, de exemplu. Aceste tipuri de detalii oferă angajatorului care vă citește CV-ul o impresie bună pentru nivelul dumneavoastră de cunoștințe tehnice.

Dacă lista dvs. de software este dureros de scurtă și dacă nu vă simțiți prea confortabil să utilizați un computer, este posibil să aveți ceva de făcut înainte de a aplica pentru primul dvs. loc de muncă de scris tehnic. Luați în considerare câteva dintre următoarele opțiuni.

Bibliotecile publice

Majoritatea bibliotecilor publice au computere și acces la internet. Puteți obține conturi de e-mail gratuite de la mulți furnizori diferiți, inclusiv mail.yahoo.com și mail.google.com. Bibliotecarul vă poate ajuta probabil cu asta.

Dacă puteți obține acces la computer la bibliotecă, petreceți ceva timp familiarizându-vă navigând pe Internet și utilizând e-mailul. Utilizați programe bazate

pe web , cum ar fi Google Docs (docs.google.com) și ThinkFree (www.thinkfree.com), dacă computerele din bibliotecă nu au programe de procesare a textului sau alte aplicații.

Laboratorul de calculatoare a colegiului

Majoritatea universităților și colegiilor au laboratoare de calculatoare. Dacă aveți acces la unul dintre aceste laboratoare, ar trebui să găsiți acces la Internet de mare viteză și o suită de procesare de text și alte aplicații software de bază.

Pregătire pentru locuri de muncă

Dacă sunteți eligibil pentru formare profesională, este posibil să puteți intra la cursuri de informatică. Aceasta ar putea include programe guvernamentale și servicii de outplacement. Outplacementul este asigurat cel mai adesea de o companie care concediază un număr mare de oameni. Dacă ești prins într-o concediere, află ce servicii oferă fostul tău angajator și profită de ele.

Cumpărarea unui computer

Aceasta este cea mai scumpă opțiune, dar poate fi și cea mai bună. A avea un computer în casa ta înseamnă că îți poți exersa abilitățile de calculator oricând dorești.

Construirea paginilor web

Mulți oameni construiesc pagini web personale. Aceasta este o modalitate excelentă de a pune tehnologia să lucreze pentru dvs. și de a arăta că înțelegeți tehnologia Internetului. Dacă aveți ceva experiență cu paginile web, enumerați-o pe CV.

Dacă ați creat pagini web sau un site web, luați în considerare furnizarea adreselor web (URL-urile) unor pagini web pe care le-ați creat. Dar fii atent – dacă paginile

tale sunt pline de opinii personale puternice sau de informații politice, a le arăta unui potențial angajator ar putea fi invers în mai multe moduri. Paginile politice te-ar putea costa o ofertă de muncă, deoarece persoana care îți examinează CV-ul nu este de acord cu politica ta. În mod similar, a arăta către site-ul web pentru o anumită biserică sau altă organizație religioasă înseamnă necaz. Dar dacă ați ajutat la crearea unui site web pentru adăpostul local de animale, nu poate strica să enumerați acel site web în CV-ul dvs.[17]

Dacă ați fost angajat de o organizație cu un punct de vedere politic puternic, dar nu ați fost cu adevărat de acord cu politica sa , ați putea lua în considerare să adăugați o declinare a răspunderii pe CV-ul dvs.: „Pagini web construite pentru organizația *xxx* . Nu sprijiniți neapărat punctul lor de vedere.”

Dacă ați construit paginile de la zero scriind cod HTML într-un editor de text, spuneți așa. Dacă ați folosit un instrument de design web, specificați ce instrument sau instrumente ați folosit. Nu uitați de munca de voluntariat, mai ales dacă contribuiți la întreținerea paginilor web (sau chiar a serverului web) pentru un grup nonprofit.

Ieftin (și gratuit!) software

Mulți producători de software oferă versiuni de probă ale software-ului lor pe care le puteți folosi pentru a vă învăța singur. De exemplu, Adobe (www.adobe.com) oferă o versiune de încercare de 30 de zile a FrameMaker care include toate caracteristicile versiunii licențiate. Același lucru este valabil și pentru XMetaL Author de la JustSystems (na.justsystems.com). [1] Software-ul de încercare este uneori livrat cu cărți ale unor terțe părți despre aplicații.

O altă modalitate de a obține abilități HTML este să descărcați și să modificați șabloanele HTML open source de pe site-uri precum www.oswd.org . Pentru a vă demonstra în mod clar contribuțiile, puteți afișa același conținut cu formatarea originală și apoi cu formatarea modificată. Aveți grijă să nu treceți pe cont propriu munca designerului de șabloane.

Când un potențial angajator face o căutare pe web pe numele tău, ce apare?

Când o companie se gândește dacă să te intervieveze (sau chiar să te angajeze), este probabil ca un angajat al acelei companii să facă o căutare pe web pe numele tău. Dacă aveți un site web personal sau un profil pe un site de rețea socială (cum ar fi Facebook și MySpace), acele pagini web pot apărea în timpul unei căutări. Gândiți-vă dacă doriți ca potențialii angajatori să vadă ce este pe acele pagini. De exemplu, dacă ați postat fotografii în care sunteți înfățișați la o petrecere recentă, poate doriți să le dați jos.

Multe motoare de căutare mențin versiuni mai vechi ale paginilor web; rezultatele căutării includ linkuri etichetate „în cache” care indică versiunile anterioare. Aceste versiuni stocate în cache înseamnă că oamenii pot vedea în continuare lucrurile șterse recent de pe o pagină web, așa că este inteligent să te gândești de două ori înainte de a posta ceva pe un site web personal sau pe un profil online. Nu știi niciodată cine îl va vedea sau dacă acel conținut va reveni să te bântuie mai târziu.

Dacă sunteți student, consultați companiile de software despre cumpărarea versiunilor academice de software. Versiunile academice sunt de obicei aceleași cu versiunile cu licență completă, dar costă mult mai puțin - în principiu, obțineți o reducere pentru studenți și poate fi destul de mare.

De asemenea, puteți căuta software pe unele dintre site-urile de licitații online, cum ar fi www.ebay.com . Este posibil să puteți cumpăra software sub prețul pieței. Aveți grijă, totuși, să verificați acreditările vânzătorului; unele dintre software-urile vândute pe site-urile de licitații nu sunt legitime. Dacă cumpărați software piratat, nu îl veți

putea face upgrade.

Există, de asemenea, câteva aplicații open source care pot fi foarte utile pentru a vă pregăti CV-ul și pentru a învăța cunoștințele de bază pe calculator. La www.openoffice.org , puteți descărca o suită de instrumente gratuite pentru procesarea de text, crearea de foi de calcul, desenarea figurilor și proiectarea diapozitivelor de prezentare. Asigurați-vă că enumerați instrumentele open source pe care le utilizați în CV-ul dvs. - tot mai multe companii le folosesc.

Software la locul de muncă

Dacă sunteți deja într-un alt domeniu de activitate, există șansa să utilizați software special pentru domeniul dvs. Chiar dacă este posibil ca instrumentul să nu fie folosit de autorii tehnici, ar trebui să îl enumerați în CV-ul dvs. pentru a arăta că utilizați instrumentele specifice ale industriei. Trebuie să demonstrezi că poți stăpâni instrumentele oricărei meserii.

Abilitatea de a scrie

Elevii, în special specialiştii în arte liberale, pot demonstra capacitatea de scriere folosind o lucrare de termen bun ca exemplu de scriere. Chiar dacă lucrarea nu este despre un subiect tehnic, poate demonstra că înțelegeți principiile gramaticale și cum să organizați conținutul. Încercați să găsiți o misiune care să vă demonstreze capacitatea de a efectua cercetări și de a organiza informațiile pe care le descoperiți într-o lucrare coerentă.

Mulți scriitori tehnici aspiranți lucrează pentru ziare sau reviste din campus. Evidențiați acest tip de experiență (și asigurați-vă că ați subliniat dacă ați avut o poziție de conducere sau ați ajutat cu designul și aspectul pe lângă

scriere).

Lucrul pentru o ziare sau o revistă de facultate poate oferi, de asemenea, mostre excelente de scris. Dacă poți să arăți într-un portofoliu atât decupaje de articole, cât și scriere academică, dovediți experiență cu diferite tipuri de scriere, ceea ce este un plus.

Dacă zilele tale de facultate sunt în trecutul îndepărtat și ești deja în forța de muncă, probabil că ai și câteva mostre de scris. Căutați propuneri, rapoarte, comunicate de presă, broșuri de marketing, postări pe blog sau cărți albe care demonstrează capacitatea de a scrie. Nu uitați să verificați activitatea de voluntariat pe care ați făcut-o pentru mai multe posibilități.

Consultați „Portofoliul” la pagina 281 pentru mai multe informații despre crearea unui portofoliu.

Diplomele de arte liberale *pot* fi utile

Cu ani în urmă, mulți angajatori considerau diplomele de arte liberale la fel de utile ca o parka în Sahara. Astăzi, însă, multe companii – în special cele care angajează scriitori tehnici – recunosc valoarea diplomelor de arte liberale. Deoarece programele de studii de arte liberale includ în general o cantitate mare de scris, absolvenții de arte liberale au adesea o mai bună înțelegere a meșteșugului scrisului. Lucrările la termen necesită, de asemenea, cercetarea și analiza unui subiect (fie istoria greacă sau Shake Speare), iar aceste abilități sunt foarte importante în scrierea tehnică.

Există un alt beneficiu mai puțin evident al unui fundal în arte liberale. Multe programe de arte liberale impun studenților să urmeze o mare varietate de cursuri, ceea ce îi obligă pe studenți să se concentreze pe materiale diferite în fiecare semestru. Abilitatea de a jongla cu diferitele subiecte și de a schimba viteza mentală este o abilitate foarte valoroasă pentru lucrătorii din orice domeniu. Este deosebit de important în scrierea tehnică, unde nu este neobișnuit să scrieți documentație pentru o jumătate de duzină de produse diferite într-un an (și, uneori, s-ar putea să vă treziți să scrieți despre două produse complet neînrudite simultan).

Abilitati organizatorice

CV-ul dvs. ar trebui să demonstreze clar că puteți planifica un program și vă puteți ocupa de mai multe

sarcini. Elevii ar trebui să enumere activități extracurriculare care au implicat orice fel de management (fie că este vorba despre un proiect, oameni sau ambele), iar cei care lucrează deja trebuie să se asigure că CV-ul lor reflectă orice experiență de management de proiect. Chiar și munca de voluntariat ca coordonator de strângere de fonduri merită remarcată, mai ales dacă ați gestionat multe sarcini diferite.

Aveți grijă, totuși, de a enumera activități care ar putea spune potențialului dvs. angajator mai mult decât doriți. De exemplu, experiența ca președinte social al fraternității sau al fraternității tale probabil că nu îl va convinge pe potențialul tău angajator de abilitățile tale de conducere (abilitățile tale de petrecere, poate, dar asta nu este de obicei un plus).

Abilități de detectiv și oameni

Studenții de facultate pot demonstra cu ușurință abilități detective sau analitice cu lucrări academice, cum ar fi teze, proiecte de cercetare și lucrări la termen. Cei care lucrează deja pot indica responsabilitățile postului care necesită abilitate analitică. Acestea pot include proiecte în care vi s-a cerut să evaluați mai multe opțiuni diferite și să scrieți un memorandum care să recomande o anumită decizie . Cărțile albe sunt exemple excelente de scriere care necesită analiză; dacă ați scris vreo lucrare albă, asigurați-vă că le includeți pe cele mai bune în portofoliul dvs. și să enumerați experiența în CV.

Dacă ați avut un rol de lider în activități extracurriculare, îl puteți folosi pentru a vă demonstra abilitățile oamenilor. Dar, de departe, cel mai important test al aptitudinilor oamenilor dvs. va fi într-un interviu.

Intervievarea

Interviul personal este o parte critică a procesului de căutare a unui loc de muncă. Există multe cărți excelente despre cum să intervievezi, dar iată câteva indicații de bază.

Îmbrăcați-vă profesional

Îmbrăcați-vă profesionist pentru interviu, chiar dacă o companie are un mediu casual. Dacă compania este foarte formală (de obicei bănci, companii de servicii financiare și contractori guvernamentali), planificați-vă ținuta formală de afaceri - costum și cravată pentru bărbați, costum de afaceri pentru femei. Dacă compania are un mediu casual, probabil că vă puteți îmbrăca mai puțin formal – cămașă, pantaloni și cravată pentru bărbați; separa pentru femei.

Luați în considerare diferențele regionale. De exemplu, Austin este renumit (sau poate remarcat) pentru codurile vestimentare casual. „Austin casual" înseamnă pantaloni scurți, un tricou și sandale. Alte orașe, cum ar fi Atlanta și Dallas, tind să fie mai corporative și să aibă coduri vestimentare mai formale.

Scopul tău ar trebui să fie să te îmbraci cu o crestătură sau două mai bine decât angajații de la birou. Ținuta ta ar trebui să le arate angajaților că ești capabil să arăți ca un profesionist . S-ar putea să nu vi se ceară să purtați chiloți sau cravată în următorii trei ani dacă obțineți postul, dar este o idee bună să dovediți că știți cum.

Nu exagerați

Multe cărți de căutare de locuri de muncă vă spun să vă vindeți în interviu. Trebuie să faci asta, dar nu exagera.

Pe lângă faptul că convingeți angajatorul că sunteți potrivit pentru locul de muncă, interviul este și o oportunitate pentru dvs. de a evalua dacă postul este potrivit pentru dvs. Pune întrebări despre cum funcționează compania, care ar fi responsabilitățile tale și evaluează dacă acele responsabilități sunt ceea ce îți dorești.

Interviul este despre a afla dacă există o potrivire între tine și job. Dacă răspunzi cu entuziasm la fiecare întrebare („Îmi *place doar* să iau notițe în întâlniri!"), riști să lași impresia că ai fi bucuros să îndeplinești sarcini pe care poate nu vrei să le faci.

Ce legi federale interzic discriminarea în muncă?

Titlul VII din Legea drepturilor civile din 1964 (Titlul VII) interzice discriminarea în muncă pe bază de rasă, culoare, religie, sex sau origine națională.

Equal Pay Act din 1963 (EPA) protejează bărbații și femeile care desfășoară o muncă substanțial egală în aceeași unitate de discriminarea salarială bazată pe sex.

Legea privind discriminarea în funcție de vârstă în muncă din 1967 (ADEA) protejează persoanele care au 40 de ani sau mai mult.

Titlul I al Americans with Disabilities Act din 1990 (ADA) interzice discriminarea în muncă împotriva persoanelor calificate cu dizabilități în sectorul privat și în guvernele de stat și locale.

Secțiunea 501 din Actul de Reabilitare din 1973 interzice discriminarea împotriva - persoanelor calificate cu dizabilități care lucrează în guvernul federal.

Legea drepturilor civile din 1991 prevede despăgubiri bănești în cazurile de discriminare intenționată în muncă.

Sursa: site-ul web al Comisiei pentru egalitatea de șanse în muncă, www.eeoc.gov

Nu intreba de salariu

A întreba despre salariu te pune într-o poziție foarte proastă de negociere. Așteptați până când angajatorul aduce subiectul. Multe companii te vor întreba ce salariu cauți . Cel mai bun răspuns la aceasta este să te întrebi despre intervalul de salariu pentru post. Dacă vă oferă un interval, puteți spune: „Sună rezonabil. Sunt sigur că

putem ajunge la o înțelegere.”

Dacă aveți experiență relevantă anterioară, este posibil să puteți negocia o ofertă mai mare decât salariul de bază pentru un scriitor tehnic la nivel de intrare fără experiență.

Salariile inițiale pentru scriitorii tehnici variază enorm în funcție de regiune. Membrii Societății pentru Comunicare Tehnică (STC) pot vizualiza un sondaj de salariu pe site-ul web al societății (www.stc.org). Departamentul Muncii din SUA oferă, de asemenea, statistici privind salariile medii.

Fii la timp

Fii la timp pentru interviu. Dacă nu sunteți familiarizat cu compania sau zona, cercetați compania cu o zi înainte pentru a vă asigura că știți cum să o găsiți. Planificați traficul. Dacă ajungeți cu 15 minute mai devreme, puteți oricând să stați în parcare câteva minute înainte de a intra. Ar trebui să ajungeți la recepție (sau la biroul intervievatorului) puțin mai devreme, cu aproximativ cinci minute. Nu vă prezentați mai devreme și așteptați ca intervievatorul să vă vadă imediat.

Dacă ai de gând să întârzii, sună și anunță imediat intervievatorul. Cere-ți scuze, spune-i cât de târziu vei întârzia și oferă-i să reprogramați pentru altă dată. Dacă problema se datorează unor circumstanțe în afara controlului tău (avionul tău a fost întârziat), subliniază-l. Dacă ai de gând să întârzii pentru că copilul a făcut o criză când ai lăsat-o la grădiniță, s-ar putea să vrei să fii nespecific cu privire la problemă și să pleci de acasă mai devreme data viitoare.

Trimiteți o scrisoare de mulțumire

Trimiterea notelor de mulțumire pentru interviuri a ieșit din modă și mulți solicitanți nu se deranjează. Ar trebui. Trimiterea unei note imediat după interviu prin care să vă reiterați interesul pentru post vă va face să vă evidențiați de toți ceilalți candidați care nu s-au deranjat. De asemenea, vă oferă posibilitatea de a menționa ceva ce poate ați uitat să spuneți în interviu. Vă puteți trimite nota prin e-mail, mai ales dacă compania intenționează să ia decizia de angajare în curând.

Portofoliul

O colecție bună de mostre de scriere poate demonstra că aveți abilități de scriere și de analiză. Dacă ați făcut diferite tipuri de scris - referate, știri și scris de afaceri (propuneri, rapoarte și așa mai departe) - asigurați-vă că portofoliul dvs. reflectă amploarea experienței dvs. de scris.

Cu toate acestea, majoritatea oamenilor care aplică pentru primele lor locuri de muncă de scriere tehnică probabil că nu au mostre de scriere tehnică adevărate de arătat. Remediați această situație scriind câteva pasaje scurte care arată că puteți scrie material orientat spre sarcini.

Puteți face ceva la fel de simplu ca procedura de coacere a prăjiturii prezentată în Figura 7 la pagina 111 sau puteți documenta câteva sarcini pentru un program (de exemplu , cum să creați, să salvați și să editați un fișier cu editorul de text Notepad, care vine cu sistemul de operare Windows). Dacă nu aveți software-ul (sau capacitatea) de a desena figuri, includeți substituenți care explică ce se află în figurile pe care le-ați adăuga la procedură.

Luați în considerare contribuția la documentația pentru un instrument open source. Dacă găsiți instrucțiuni care nu sunt clare, creați un fișier PDF cu conținutul și apoi rescrieți-l. Puteți arăta unui potențial angajator cum ați îmbunătățit conținutul, incluzând ambele versiuni în portofoliu. Asigurați-vă că țineți cont de un anumit public în timp ce vă scrieți sarcinile și poate doriți chiar să specificați publicul pe tipărirea eșantionului de activitate pe care o includeți în portofoliu. Vei impresiona cu adevărat un intervievator dacă demonstrezi că știi importanța scrisului pentru publicul tău - regula cardinală

a unei bune scrieri tehnice.

Procedurile eșantionului nu trebuie să demonstreze ceva extrem de tehnic; este mai important ca acestea să arate că poți scrie pentru un anumit public și că știi cum să împărți o sarcină în pași.

Luați în considerare crearea unui CD care să includă versiuni PDF ale CV-ului dvs., piese din portofoliu și alte fișiere care vă arată abilitățile; De asemenea, puteți plasa fișierele pe o unitate flash și lăsați intervievatorul să copieze fișierele de pe unitate. [18]Lăsarea dosarelor potențialilor angajatori le oferă acestora șansa de a vă revizui mai târziu mostrele în profunzime.

Cum ar trebui să arate portofoliul meu?

Profesioniștii, cum ar fi designerii grafici și arhitecții poartă adesea mape enorme din piele în care își prezintă cele mai bune lucrări.

Pentru mostrele dvs., probabil că puteți utiliza ceva mai mic - mostrele de scriere de obicei nu sunt supradimensionate. Luați în considerare un dosar de piele de bază. De multe ori le puteți găsi drăguțe la librăria de la facultate sau la magazinele de articole de birou. Orice folder cu aspect profesional care vă permite să vă organizați piesele va funcționa.

Dacă creați un CD cu eșantioane pe care să le lăsați intervievatorului, includeți un card sau o etichetă care

18Este posibil ca un potențial angajator să nu aibă software-ul pe care l-ați folosit pentru a vă crea mostre, așa că cel mai bine este să includeți fișiere în format PDF sau alt format pe care un browser web îl poate deschide. Aplicațiile pentru deschiderea fișierelor PDF și a conținutului web sunt gratuite și sunt adesea instalate implicit pe sisteme.

conține numele și informațiile dvs. de contact.

Ar trebui să-mi aduc portofoliul la interviu?

Da. Adu-ți întotdeauna portofoliul la interviu, chiar dacă angajatorul nu solicită acest lucru.

Dacă intervievați prin telefon și angajatorul dorește să trimiteți mostre de scris, asigurați-vă că trimiteți copii sau versiuni electronice prin e-mail sau pe CD - cel mai bine este să păstrați originalele tipărite. De asemenea, puteți furniza adresele site-urilor web care arată mostre din scrisul dvs. Nu trimiteți materiale care sunt proprietare sau confidențiale fără a obține permisiunea scrisă de la compania pentru care le-ați creat. Trimiterea de materiale confidențiale arată că nu prețuiești cerințele de confidențialitate ale unei companii sau ale clientului și asta nu va obține puncte cu intervievatorul.

Unde ar trebui să caut un loc de muncă de scris în tehnologie?

Pentru a începe căutarea, investigați ce orașe au industrii puternice de înaltă tehnologie. Unele dintre cele mai cunoscute zone includ:

- Silicon Valley (zona Golfului San Francisco), California
- Austin, Texas
- Boston, Massachusetts
- Research Triangle Park, Carolina de Nord
- Portland, Oregon
- Seattle, Washington

- Washington, DC

Dacă orașul tău natal nu este pe listă, nu dispera. Multe alte orașe au concentrații semnificative de înaltă tehnologie în industrii specifice, cum ar fi:

- Dallas, Texas (telecomunicații)
- Wichita, Kansas (avion)
- Melbourne, Florida (aerospațial)

Contractarea — a pune piciorul în uşă

Mulți scriitori tehnici începători încep să lucreze pentru un magazin contractual. Este adesea mai ușor să obții un loc de muncă ca antreprenor decât ca angajat al personalului, mai ales dacă ai experiență limitată. Magazinul contractual are un acord cu firma client. Lucrezi pentru compania client, dar salariul tău vine de la magazinul contractual.

Câteva lucruri de luat în considerare în legătură cu contractarea includ:

- Contractarea vă oferă posibilitatea de a începe și de a vă dovedi. Dacă faci o treabă bună, uneori există posibilitatea de a fi angajat permanent de către compania client.
- În calitate de antreprenor, sunteți plătit în general la oră, ceea ce înseamnă că veți fi plătit pentru orice oră suplimentară. Nu toți scriitorii tehnici ai personalului sunt plătiți pentru ore suplimentare.
- În calitate de antreprenor, sunteți de obicei un angajat orar, așa că sunteți plătit doar pentru orele pe care le lucrați. Dacă vă îmbolnăviți, este posibil să nu fiți plătit concediu medical.
- Dacă volumul de muncă scade, contractanții sunt de

obicei eliberați înaintea angajaților.

- Un contract tipic entry-level durează de obicei șase luni sau cam așa ceva. Apoi puteți trece la alte contracte și puteți câștiga multă experiență în doar câțiva ani.

Contractarea nu este ideală, dar este mai ușor să găsești un loc de muncă contractual decât permanent, așa că poate fi un bun punct de plecare.

Transfer în cadrul unei companii

Dacă sunteți deja angajat, dar doriți să vă schimbați locul de muncă și să deveniți scriitor tehnic, luați în considerare aplicarea pentru un transfer. În multe companii mari, angajații au preferință față de solicitanții din afara companiei. Dacă puteți obține aprobarea managerului dvs., un transfer ar putea fi exact lucrul de care aveți nevoie pentru a începe ca scriitor tehnic.

Firme start-up

Companiile mici care abia au început sunt uneori dispuse să angajeze noi scriitori tehnici. Compensația este că, în general, nu sunt dispuși să plătească prea mult. Dar dacă îți poți permite, lucrul pentru o companie nou-înființată îți poate aduce primul loc de muncă foarte important – și cine știe, s-ar putea să-ți placă nebunia care vine cu o companie antreprenorială.

Dacă îl ai, etalează-l

Dacă sunteți în forța de muncă de ceva vreme, probabil că aveți cunoștințe de specialitate. De exemplu, dacă ați lucrat ca tehnician de cabluri, știți destul de multe despre instalarea și îmbinarea cablului. Încearcă să găsești o companie în care experiența ta să fie relevantă și utilă.

Compania respectivă ar putea fi mai dispusă să te angajeze ca scriitor tehnic la nivel de intrare, deoarece înțelegeți deja tehnologia lor.

Stagii de practică

Departamentele de documentare oferă uneori stagii de vară studenților. Obținerea unui astfel de stagiu poate fi foarte valoroasă, deoarece vă permite să vedeți cum funcționează cu adevărat un departament de documentare, chiar dacă stagiarii sunt uneori delegati mai puțin decât o muncă plină de farmec (cum ar fi transferul a cinci seturi de comentarii de revizuire într-un singur document sau realizarea de copii ale notelor de lansare). Pe lângă faptul că vă oferă oportunitatea de a învăța abilități tehnice de scriere în lumea reală și de a observa un grup de documentare în acțiune, un stagiu vă poate oferi și un picior în ușa unui potențial angajator. Nu este neobișnuit ca o companie să pregătească stagiarii pentru o viitoare angajare cu normă întreagă (dar nu presupuneți că un stagiu este o garanție a unui loc de muncă viitor).

Organizații profesionale și site-uri de rețea

Organizațiile profesionale vă pot ajuta în căutarea unui loc de muncă, oferindu-vă șansa de a întâlni oameni din industrie și de a participa la seminarii educaționale. Site-urile de rețea , cum ar fi www.linkedin.com , pot fi, de asemenea, utile. Pentru o listă detaliată a resurselor, consultați Anexa B .

Lucrează ca scriitor tehnic independent

Unii scriitori tehnici aleg să lucreze independent în loc să lucreze pentru o companie sau ca antreprenor printr-o agenție. Dar munca independentă este o cale dificilă și ar trebui să fii conștient de unele dintre capcane înainte de a o încerca.

De ce ai nevoie pentru a ajunge ca freelancer

În calitate de angajat, ți se oferă multe lucruri pe care ai putea să le iei de la sine înțeles: echipamentul pentru a-ți face treaba, un spațiu în care să lucrezi și uneori chiar și formare. Pentru a avea succes ca freelancer, aveți nevoie de abilități remarcabile - atât abilități de muncă (scris, cercetare și altele asemenea), cât și abilități de afaceri (evidență contabilă, management și elementele de bază ale managementului bancar și al fluxului de numerar).

A doua cerință majoră pentru un free lancer de succes este o rețea profesională excelentă. Rețelele și recomandările sunt modul în care găsești locuri de muncă, așa că este esențial să ai o rețea minunată care să funcționeze pentru tine. În mod ideal, doriți să primiți un apel telefonic în fiecare săptămână care începe, „Așa și

așa am recomandat să vă sun pentru a scrie ceva pentru proiectul nostru”. Construirea acestei rețele durează ani de zile, așa că dacă intenționați să deveniți freelancer într-o zi, acum este un moment bun pentru a începe să lucrați la rețeaua dvs. Al treilea talent de care ai nevoie este capacitatea de a vinde. Deoarece scriitorii tehnici tind să fie oarecum introduși , ideea de a vinde este adesea înfiorătoare. „Nu pot să fac o treabă bună?” se plâng. A face o treabă bună este, desigur, esențială pentru succesul tău liber profesionist, dar a face o treabă bună nu se întâmplă până când obții jobul - și pentru asta, ai nevoie de capacitatea de a vinde. A vinde nu trebuie să însemne să acționezi ca un vânzător inteligent, dar înseamnă că ai nevoie de încredere pentru a merge la un potențial client, a prezenta o propunere, a cere o anumită sumă de bani și a cere proiectul. *Dacă nu puteți sau nu doriți să vindeți, nu puteți face acest lucru ca freelancer.*

De câtă experiență am nevoie pentru a începe să lucrez independent?

Nu există reguli oficiale pentru acest lucru, dar de obicei este nevoie de un nou scriitor de aproximativ trei ani pentru a învăța meseria. Pe lângă stăpânirea abilităților tehnice de scriere, aveți nevoie și de abilități de afaceri. Mulți scriitori își petrec primul an sau doi din carieră lucrând ca antreprenor, apoi lucrează ca angajat al personalului timp de câțiva ani, apoi se uită la free lance după aceea. O experiență de minim trei până la cinci ani este probabil o idee bună înainte de a te scufunda în munca independentă.

V-am oferit deja două mantre:

- Mantra agentului imobiliar: locație, locație, locație
- Mantra scriitorului tehnic: public, public, public

E timpul pentru încă una. Mantra freelancerului ar trebui să fie:

Rețea, rețea, rețea

B Resurse

Ce este în această anexă

- Scriere tehnică generală
- Editorial
- Audienta si analiza sarcinilor
- Proiectarea informațiilor
- Indexarea
- management
- Aprovizionare unică
- FrameMaker
- XML și DITA
- Alte instrumente și tehnologii
- Organizații și conferințe profesionale
- Site-uri de rețele sociale
- Ergonomie
- Lista de locuri de muncă

Această anexă listează câteva resurse tipărite și online pentru autorii tehnici.

NOTĂ : ADRESELE SITE-URILOR WEB DIN ACEASTĂ ANEXĂ ERAU exacte la momentul tipăririi. Dacă o adresă nu funcționează, este posibil să puteți găsi informațiile accesând pagina de start a site-ului și făcând o căutare pe subiect.

Scriere tehnică generală

Liste de corespondență

- techwr-l

  Listă de corespondență pentru scriitori tehnici, editori tehnici și alții care lucrează în comunicații tehnice. Accesați site-ul web techwr-l pentru a vă abona:

  www.techwr-l.com

  Traficul și discuțiile în afara subiectului de pe listă sunt foarte mari, dar puteți găsi câteva informații valoroase din când în când. De asemenea, puteți căuta în arhive anumite informații.

- stccicsig-l

  Lista de corespondență pentru autorii tehnici interesați de consultanță și contractare independentă (CIC).

  Pentru a vă abona, accesați:

  mailman.stc.org/mailman/listinfo/stccicsig-l

Editorial

Imprimare

- *The Chicago Manual of Style*, The University of Chi Cago Press, ediția a 15-a, 2003, ISBN

9780226104034. Biblia editorului tehnic. Site-ul web însoțitor la această referință obligatorie este la: **www.chicagomanualofstyle.org/home.html**

- *The Elements of Style,* William Strunk și EB White, ediția a 4-a, 1999, ISBN 9780205309023. O referință de stil clasic.
- *Manual de stil Microsoft pentru publicații tehnice* , ediția a treia, 2004, ISBN 9780735617469.
- *Citește-mă mai întâi! A Style Guide for the Computer Industry,* ediția a 2-a, 2003, ISBN 978-0131428997.

NOTĂ : Compania dvs. poate distribui propriul ghid de stil și dicționar **.** Asigurați-vă că aveți cele mai recente versiuni ale acelor documente.

site-uri web

- www.scriptorium.com/Standards

  Ghidul de stil al Scriptorium Publishing.
- whatis.techtarget.com

  Un site care definește acronime și termeni tehnici.

Audienta si analiza sarcinilor

- *User and Task Analysis for Interface Design,* JoAnn T Hackos și Janice C. Redish, 1998, ISBN 9780471178316.
- *Ciclul de viață al personajului: păstrarea oamenilor în minte pe tot parcursul designului de produs,* John Pruitt și Tamara Adlin, 2006, ISBN 9780125662512.

Proiectarea informațiilor

- *The Visual Display of Quantitative Information*, Edward R. Tufte, ediția a 2-a, 2001, ISBN 9780961392147.
- *Arată-mi numerele: proiectarea tabelelor și a graficelor pentru a ilumina*, Stephen Few, 2004, ISBN 9780970601995.
- *Dynamics in Document Design: Creating Text for Readers*, Karen A. Schriver, 1996, ISBN 9780471306368.

Indexarea

- *Cărți de indexare,* Nancy C. Mulvany, ediția a 2-a, 2005, ISBN 9780226552767.

management

Imprimare

- *Dezvoltarea informațiilor: gestionarea proiectelor, portofoliului și oamenilor dvs. de documentare,* JoAnn T Hackos, 2006, ISBN 9780471777113.

Lista de corespondență

- stcmgmtpic-l

  Listă de corespondență pentru autorii tehnici interesați de probleme de management.

  Pentru a vă abona, accesați:

  mailman.stc.org/mailman/listinfo/mgmtsig

Aprovizionare unică

- *Aprovizionare unică: documentație modulară de construcție,* Kurt Ament, 2002, ISBN 9780815514916.

FrameMaker

Imprimare

- *Fundamentele publicării: Unstructured FrameMaker 8*, Sarah S. O'Keefe, Sheila A. Loring, Terry Smith și Lydia K. Wong, 2008, ISBN 9780970473349.

site-uri web

- www.adobe.com

Adobe Systems produce software FrameMaker. Site-ul web conține informații despre produse, informații de asistență, drivere de imprimantă și multe altele.

- www.frameusers.com

Un site de resurse FrameMaker neoficial. Conține informații despre furnizorii de servicii FrameMaker, software-ul suplimentar și multe altele.

- www.frame-user.de

Un alt site de resurse FrameMaker neoficial. Dacă vorbești germană, acesta este site-ul pentru tine. Chiar dacă nu vorbești germană, verifică-l. Creatorul site-ului web a proiectat site-ul astfel încât să arate ca un document FrameMaker; este un aspect destul de unic pentru un site web!

- wiki.scriptorium.com

Wiki-ul Scriptorium Publishing conține versiuni gratuite de cărți de lucru care explică modul de utilizare a interfețelor nestructurate și structurate ale FrameMaker.

Liste de corespondență

- framers@frameusers.com

O listă de corespondență pentru utilizatorii FrameMaker. Lista încadratorilor există de cel puțin 10 ani; membrul său include atât utilizatori noi FrameMaker, cât și experți, dintre care unii s-au abonat la listă de mulți ani. Traficul din listă este intens, dar în general destul de bine concentrat pe probleme legate de FrameMaker.

Pentru a vă abona, trimiteți e-mail la:

majordomo@frameusers.com

În corpul mesajului, tastați:

abonați încadratori

- framers@omsys.com

  Similar cu lista de cadre bazată pe frameusers.com. Multe subiecte sunt postate în ambele liste. Acest framers@omsys.com tinde să fie mai concentrat pe problemele utilizatorilor cu putere decât cealaltă listă. Lista framers@omsys.com are, de asemenea, mai puțin trafic decât framers@frameusers.com . Pentru a vă abona, trimiteți e-mail la:

  majordomo@omsys.com

  În corpul mesajului, tastați:

  abonați încadratori

XML și DITA

- xml.silmaril.ie

  Întrebări frecvente XML. O resursă pentru cei care sunt noi în XML.

- www.ibm.com/developerworks/xml/library/x-dita3

  Întrebările frecvente DITA. Un bun punct de plecare pentru a afla despre DITA.

- www.scriptorium.com/papers.html

  Scriptorium Publishing oferă lucrări albe gratuite despre XML, DITA și alte subiecte.

Alte instrumente și tehnologii

site-uri web

- www.pdfzone.com

  Un site web cu resurse pentru utilizatorii Adobe Acrobat. Include sfaturi și trucuri, resurse și multe altele.

- www.guru.com

  Un site excelent pentru freelanceri de orice tip.

Liste de corespondență

- xml-doc

  O listă de corespondență pentru autorii tehnici interesați de XML. Pentru a vă abona, vizitați:

  groups.yahoo.com/group/xml-doc/

  Va trebui să vă înregistrați pe site-ul web pentru a vă înscrie pe listă, dar înregistrarea este gratuită.

- Instrumente și tehnici de creație de ajutor (HATT)

  O listă de corespondență pentru autorii de ajutor. Pentru a vă abona, vizitați:

  groups.yahoo.com/group/HATT/

  Va trebui să vă înregistrați pe site-ul web pentru a vă înscrie pe listă, dar înregistrarea este gratuită.

- utilizatorii wwp

  utilizatorii WebWorks Publisher și ePub lisher Pro. Pentru a vă abona, vizitați:

  groups.yahoo.com/group/wwp-users/

  Va trebui să vă înregistrați pe site-ul web pentru a vă înscrie pe listă, dar înregistrarea este gratuită.

Organizații și conferințe profesionale

Organizații și conferințe profesionale

- Societatea pentru Comunicare Tehnică (STC), www.stc.org

  STC este o asociație profesională pentru scriitori tehnici și alți comunicatori tehnici. Site-ul web STC include informații despre organizație , conferința acesteia și link-uri către diferite capitole locale. Capitolele sunt în mare parte în Statele Unite, dar există și câteva în alte părți ale lumii.

- Societatea Americană pentru Formare și Dezvoltare (ASTD), www.astd.org

  ASTD este o asociație profesională pentru formatori și designeri de instruire.

- Asociația pentru Mașini de Calcul Grup de Interes Special pentru Documentare (ACM SIGDOC) , www.acm.org/sigdoc

  ACM SIGDOC este destinat comunicatorilor tehnici seniori.

- Institutul de Ingineri Electrici și Electronici Societatea Profesională de Comunicații (IEEE PCS), www.ieeepcs.org

  IEEE PCS ajută comunicatorii tehnici și inginerii să-și dezvolte abilitățile de scriere. IEEE PCS sponsorizează o conferință în fiecare toamnă.

- tekom, www.tekom.de

  O organizație pentru scriitori tehnici din Germania.

- WritersUA, www.writersua.com

  WritersUA sponsorizează conferințe axate pe furnizarea de asistență utilizatorilor și ajutor online.

Site-uri de rețele sociale

- community.toc.oreilly.com

  Comunitatea O'Reilly Tools of Change for Publishing oferă forumuri, bloguri și evenimente de interes pentru cei care lucrează în domeniul publicării.

- thecontentwrangler.ning.com

  Un site de rețea socială pentru comunicatori tehnici.

- toc.oreilly.com/startwithxml

  Proiectul Start with XML oferă postări de blog și forumuri despre motivațiile și metodele de implementare a fluxurilor de lucru XML.

- www.linkedin.com

  Un site de networking pentru toți profesioniștii.

Ergonomie

- pentru securitate *și* sănătate în muncă, www.osha.gov

  Site-ul web al Administrației pentru Securitate și Sănătate în Muncă conține o mulțime de informații despre ergonomie și leziuni legate de muncă.

- Întrebări frecvente privind vătămările de tastare, www.tifaq.com

  Întrebările frecvente privind vătămările de tastare explică leziunile cu mișcarea repetitivă legate de tastare și cum să le preveniți.

Lista de locuri de muncă

Majoritatea site-urilor de locuri de muncă majore, cum ar fi monster.com și dice.com, listează posturi de redactare tehnică.

Multe capitole STC postează liste de locuri de muncă pe site-urile lor web. Pentru a găsi site-ul web al capitolului dvs. local, accesați site-ul web principal al STC, www.stc.org .

C Exemplu de plan de documentare

Următoarele pagini conțin un exemplu de plan de documentare. Eșantionul conține informații despre chestiuni financiare , dar nu conține informații specifice privind prețurile.

Plan de documentare

domnule Rip Van Winkle
Tehnologii WinkleWart
Research Triangle Park, NC 27709

2 martie 2009

Software-ul WinklePlan de la WinkleWart Technologies permite utilizatorilor finali să importe date despre mediul lor de fabricare a saltelei, să execute simulări ale diferitelor medii de somn și să scoată rapoarte. Procesul de simulare îi ajută pe utilizatorii finali să prezică modul în care echipamentele noi și alte modificări vor afecta calitatea somnului.

Software-ul WinklePlan are nevoie de documentație,

inclusiv un *Ghid al utilizatorului, Pornire rapidă* și Ajutor HTML. Această propunere subliniază modul în care Scriptorium Publishing va dezvolta și furniza documentația.

Public

Publicul pentru documentația WinklePlan este format din manageri care lucrează într-un mediu de producție de saltele. De obicei, utilizatorii de software ar fi analiști care înțeleg foarte bine mediul și pot construi un model de simulare precis.

Acești indivizi sunt, de obicei, oarecum alfabetizați computerele. Sunt familiarizați cu operațiunile Microsoft Windows. De asemenea, este probabil să fie familiarizați cu Microsoft Excel.

Produse livrate

Această secțiune prezintă scopul proiectului și ce servicii va oferi Scriptorium Publishing.

Ghidul utilizatorului

Scriptorium Publishing va dezvolta un *Ghid al utilizatorului orientat către sarcini* pentru software-ul WinklePlan. Ghidul *utilizatorului WinklePlan* va explica conceptele care stau la baza software-ului și modul de utilizare al acestuia. Documentul va conține următoarele secțiuni:

- Introducere
- Import de date
- Dormit
- Generarea de rapoarte

Cartea va include un cuprins și un index.

Scriptorium Publishing va scrie manualul, îl va edita, îl va așeza, îl va indexa, iar producția îl va edita.

Număr estimat de pagini: 100 de pagini

Pornire rapidă

WinklePlan *Quick Start* va explica cum să finalizați un singur proiect folosind software-ul WinklePlan. Acesta va oferi un exemplu specific, astfel încât utilizatorii noi să poată înțelege cum funcționează software-ul.

Deoarece această carte va fi foarte scurtă, nu intenționăm să includem un index. Cartea va avea un cuprins.

Scriptorium Publishing va scrie manualul, îl va edita, îl va așeza, iar producția îl va edita.

Număr estimat de pagini: 30 de pagini

Ajutor HTML

Pentru a produce ajutorul online, Scriptorium Publishing va converti conținutul *Ghidului utilizatorului* în Ajutor HTML.

Număr estimat de subiecte: 80 de subiecte

Format livrabil

Cărțile vor fi livrate în format PDF potrivit pentru tipărirea profesională.

Ajutorul online va fi livrat în format HTML Help.

La plata tuturor facturilor, WinkleWart Technologies poate solicita și primi și fișierele sursă FrameMaker.

Creanțe

WinkleWart Technologies va oferi Scriptorium Publishing următoarele:

- Fișiere sursă pentru versiunea curentă a documentației.

- Orice liste de caracteristici, specificații funcționale, documente de proiectare a produsului sau liste de active care ar putea fi utile în planificarea proiectului.
- O versiune funcțională a software-ului cu o interfață stabilă, înghețată. Dacă interfața nu este înghețată, WinkleWart Technologies va nota care porțiuni sunt cel mai puțin probabil să se schimbe.
- Acces facil la experți tehnici.
- Recenzii oportune. Experții tehnici vor returna capitolele revizuite în termen de trei zile lucrătoare.

  Rețineți că o interfață în schimbare, dificultatea de a contacta experții tehnici și întârzierile în revizuiri vor duce la modificarea comenzilor, o creștere a prețului total al acestui proiect și întârzieri în livrare.

Instrumente

Scriptorium Publishing va folosi unele sau toate - instrumentele și tehnologiile următoare:

- Adobe FrameMaker (interfața structurată) — pentru crearea de conținut bazat pe standardul deschis Darwin Information Typing Architecture (DITA)
- Paint Shop Pro—pentru crearea de capturi de ecran
- Adobe Acrobat—pentru producerea de fișiere PDF
- DITA Open Toolkit—pentru crearea HTML Help

Locaţie

Lucrările vor fi efectuate la birourile Editurii Scriptorium.

Termenele limită

Termenele exacte vor fi negociate între Scriptorium

Publishing și WinkleWart Technologies.

Proprietate intelectuală

La primirea plății integrale pentru toate facturile, Scripto rium Publishing va transfera toate drepturile de autor pentru documentație către WinkleWart Technologies. Scripto rium Publishing își păstrează dreptul de proprietate asupra oricăror procese dezvoltate pentru a finaliza proiectul.

Financiar

Costuri

Pe baza informațiilor furnizate (prezentare PowerPoint cu schița produsului), costul pentru fiecare livrabil este în tabelul de pe pagina următoare.

Rețineți că modificările aduse produsului vor duce la modificarea comenzilor și o creștere corespunzătoare a costurilor. Mai mult, aceste estimări se bazează pe numărul de pagini furnizat în secțiunea livrabile. Dacă numărul final de pagini este cu peste 10% mai mare decât estimările din această propunere, vor rezulta comenzi de modificare.

Oferta cu preț fix

Livrabil	Cost
Ghidul utilizatorului	$
Pornire rapidă	$
Ajutor HTML	$
Ajutor pentru proiectare de cărți și HTML	$

Total	**$$$$**

Aceasta este o ofertă cu preț fix.

Orice estimări făcute de Scriptorium Publishing pentru costul oricăror servicii vor fi doar estimări. Ori de câte ori sunt cotate prețuri estimate, Scriptorium Publishing va depune toate eforturile rezonabile pentru a presta serviciile relevante la prețul estimat, dar în niciun caz astfel de estimări nu vor constitui un preț fix sau un acord de preț care să nu depășească între părți cu privire la aceste servicii.

Ori de câte ori părțile convin asupra unui preț fix sau a unui preț care să nu depășească, devizul aplicabil trebuie să precizeze în mod expres acest lucru.

Plată

Pentru porțiunile cu preț fix ale proiectului, Scriptorium Publishing va factura WinkleWart Technologies pentru o treime din cost la aprobarea acestei propuneri, o treime după 30 de zile și ultima treime la încheierea proiectului.

Pentru porțiunile orare ale proiectului, Scriptorium Pub - lishing va factura WinkleWart Technologies pentru orele efectuate la intervale regulate (săptămânal sau o dată la două săptămâni). Facturile vor include o defalcare a orelor

în funcție de sarcină (de exemplu, scriere, editare și ilustrare). La cerere, este disponibilă o defalcare a orelor pe persoană și pe zi.

Termenii facturii sunt net 15, iar oricărui cont restante se va aplica o taxă de 1,5% pe lună.
Conturile restante care au ca rezultat o colectare de către un avocat vor fi percepute pentru onorarii rezonabile de avocat.

Anulare

În cazul în care WinkleWart Technologies anulează acest proiect, Scriptorium Publishing va taxa WinkleWart Technol ogies cu $/oră pentru lucrările deja finalizate până la data notificării de anulare și pentru lucrările necesare pentru a încheia proiectul după notificarea de anulare.

Durata propunerii

Această propunere este valabilă până la 16 martie 2009.

Acord

Prin semnarea de mai jos, Scriptorium Publishing și WinkleWart Technologies sunt de acord că specificațiile, costurile și termenii descriși în această propunere sunt acceptabile de ambele părți și că lucrările pot începe.

Servicii de publicare Scriptorium, Inc.

De: ________________
Sarah S. O'Keefe

Data: 2 martie 2009

WinkleWart Technologies

By: ________________
Rip Van Winkle

Date: __________

Index

C

F

eu

M

N

O

P

Q

R

S

U

V

W

1. Am primit CV-uri care indică pagini cu subiecte inclusiv lesbienele feministe din China (nu, într-adevăr), drepturile taților, poezie cu adevărat îngrozitoare și multe altele.

1. Companiile modifică uneori durata perioadelor de probă și dezactivează funcțiile din versiunile de probă. Experiența dvs. cu versiunile de încercare ale FrameMaker și XMetaL poate diferi de ceea ce este descris.